

আইসিবিএস সম্পর্কে সংক্ষিপ্ত ধারণা

ইন্টিগ্রেটেড সেন্ট্রালাইজড বিলিং সিস্টেম (আই.সি.বি.এস.)

পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি (পিবিএস)

বাংলাদেশ পল্লীবিদ্যুতায়ন বোর্ড

২০ ফেব্রুয়ারী ২০২৫

TECHNOVISTA™
a Mohammadi Group company

আইসিবিএস ইউজার

জেনারেল ম্যানেজার	ডিজিএম (টেকনিক্যাল)	ডিজিএম	এজিএম (ফিনান্স)
এজিএম (ওএন্ডএম)	এজিএম (এইচ আর/এডমিন)	এজিএম (ইএন্ডসি)	এজিএম (এমএস)
জুনিয়র ইঞ্জিনিয়ার (ওএন্ডএম)	হিসাব রক্ষক	সহকারী হিসাব রক্ষক	ওয়্যারিং পরিদর্শক
বিলিং সুপারভাইজার	বিলিং সহকারী	বিলিং সহকারী - ওয়ান পয়েন্ট	মিটার রিডার কাম মেসেন্জার
মিটার টেস্টিং সুপারভাইজার	ক্যাশিয়ার	সহকারী ক্যাশিয়ার	লাইনম্যান



আইসিবিএস ইউজার

কর্ম পরিধি – জেনারেল ম্যানেজার

১. বিভিন্ন ধরণের রিপোর্ট/সিএমও/অভিযোগ/আবেদনের উপর মতামত/অনুমোদন দেয়া।

২. রিপোর্ট দেখা।



জেনারেল ম্যানেজার

কর্ম পরিধি - ডিজিএম (টেকনিক্যাল)

১. বিভিন্ন ধরণের রিপোর্ট/সিএমও/অভিযোগ/আবেদনের উপর মতামত/অনুমোদন দেয়া।

২. রিপোর্ট দেখা।



ডিজিএম (টেকনিক্যাল)

কর্ম পরিধি - এজিএম (ফিনান্স)

১. বিভিন্ন ধরণের রিপোর্ট/সিএমও/অভিযোগ/আবেদনের উপর মতামত/অনুমোদন দেয়া।

২. গ্রাহক গ্রুপ তৈরী করা।

৩. নতুন ব্যাংকের শাখার তথ্য ও ব্যাংক হিসাবের তথ্য এন্ট্রি করা।

৪. ছুটি/বিশেষ দিনের তথ্য এন্ট্রি করা।

৫. ডে-ক্লোজিং করা (প্রয়োজন হলে)।

৬. চেক বই ইস্যু/বাতিল করা।

৭. মাস ক্লোজ করা।

৮. রিপোর্ট দেখা।



এজিএম (ফিনান্স)

কর্ম পরিধি - এজিএম (এমএস)

১. বিভিন্ন ধরণের রিপোর্ট/সিএমও/অভিযোগ/আবেদনের উপর মতামত/অনুমোদন দেয়া।

২. নতুন এলাকার তথ্য এন্ট্রি করা।

৩. নতুন অভিযোগ কেন্দ্র/পিবিএস সাবস্টেশন/পিবিএস ট্রান্সফরমার এর তথ্য এন্ট্রি করা।

৪. নতুন বিদ্যুৎ সংযোগের আবেদনের বিপরীতে ওয়্যারিং পরিদর্শক নিয়োগ দেয়া।

৫. ট্রান্সফরমার ভাড়ার তথ্য এন্ট্রি করা।

৬. রিপোর্ট দেখা।



এজিএম (এমএস)

কর্ম পরিধি - এজিএম (এইচ আর/এডমিন)

১. নতুন ইউজারের তথ্য এন্ট্রি করা ও লগইন এর তথ্য প্রেরণ করা।

২. ইউজারের কর্মক্ষেত্র পরিবর্তনের তথ্য এন্ট্রি করা।

৩. পার্ট B1 এন্ট্রি করা।

৪. রিপোর্ট দেখা।



এজিএম
(এইচ আর/এডমিন)

কর্ম পরিধি - এজিএম (ইএন্ডসি)

১. বিভিন্ন ধরণের আবেদনের উপর মতামত দেয়া/ষ্টেকিং শিট/লাইন নির্মাণ ড্রইং সংযুক্ত করা।

২. রিপোর্ট দেখা।



এজিএম
(ইএন্ডসি)

কর্ম পরিধি – এজিএম (ওএন্ডএম)

১. সকল সিএমও'র অনুকূলে জুনিয়র ইঞ্জিনিয়ার (ওএন্ডএম) নিয়োগ দেয়া।

২. বিভিন্ন ধরণের রিপোর্ট/সিএমও/অভিযোগ/আবেদনের উপর মতামত/অনুমোদন দেয়া।

৩. নতুন সংযোগের আবেদনের প্রেক্ষিতে ওয়্যারিং পরিদর্শক নিয়োগ দেয়া (জোনাল/সাব-জোনাল)



এজিএম (ওএন্ডএম)

কর্ম পরিধি - জুনিয়র ইঞ্জিনিয়ার (ওএন্ডএম)

১. সকল সিএমও'র অনুকূলে লাইনম্যান নিয়োগ দেয়া।

২. সিএমও প্রিন্ট করে লাইনম্যানকে হস্তান্তর করা।

৩. বিভিন্ন ধরণের রিপোর্ট/সিএমও/অভিযোগ/আবেদনের উপর মতামত দেয়া।

৪. পাওয়ার ফ্যাক্টর পরিমাপের তথ্য এন্ট্রি করা।

৫. মিটার সমস্যা রিপোর্ট করা।



জুনিয়র ইঞ্জিনিয়ার (ওএন্ডএম)

কর্ম পরিধি - বিলিং সুপারভাইজার

১. নতুন সংযোগের সিএমও ইস্যু করা।

২. গ্রাহক অভিযোগের অনুকূলে মতামত/মীমাংসা করা এবং পরবর্তী পদক্ষেপ গ্রহণ করা।

৩. বিভিন্ন ধরণের রিপোর্ট/সিএমও/অভিযোগ/আবেদনের উপর মতামত/অনুমোদন দেয়া।

৪. বিলিং সহকারী/মিটার রিডারের অনুকূলে বই নিযুক্ত করা।

৫. ক্ষতিগ্রস্থ/জরিমানা বিল (গ্রাহক ব্যতীত) করা।

৬. বিদ্যুৎ বিল কিস্তির মাধ্যমে পরিশোধের আবেদন করা।

৭. মিটার রিডিং সংশোধন করা।

৮. এজিং আর্কাইভ করা।


বিলিং সুপারভাইজার

কর্ম পরিধি - বিলিং সহকারী

১. অন্যান্য সিএমও ইস্যু করা (পিবিএস স্বপ্রনোদিত)।

২. গ্রাহকের তথ্য পরিবর্তনের জন্য আবেদন করা।

৩. গ্রাহক অভিযোগের অনুকূলে মতামত/মীমাংসা করা এবং পরবর্তী পদক্ষেপ গ্রহণ করা।

৪. মিটার রিডিং এন্ট্রি করা।

৫. মিটার রিডিং চেকিং করা।

৬. মাসিক বিদ্যুৎ বিল তৈরী করা।

৭. মাসিক বিদ্যুৎ বিল প্রিন্ট করা।

৮. ডিএম/সিএম/জেএম এর জন্য আবেদন করা।

৯. এজিং করা।

১০. গ্রাহক চিঠি/সনদ তৈরী করা ও প্রিন্ট করা।



বিলিং সহকারী

কর্ম পরিধি - বিলিং সহকারী (ওয়ান পয়েন্ট)

১. গ্রাহক **অভিযোগ গ্রহণ** করা।

২. সকল **অন্যান্য কালেকশন রশিদ তৈরী** করা।

(ওআর/আবেদন ফি/ডিমান্ড নোট/গ্রাহক জামানত/অগ্রিম বিদ্যুৎ বিল)

৩. বাধাগ্রস্থ **সিএমও পুনঃ ইস্যু** (গ্রাহক কর্তৃক বাধা নিরসন সাপেক্ষ্যে) অথবা মতামতের জন্য ফরওয়ার্ড/প্রেরণ করা।

৪. **আর্কাইভড আবেদনগুলোকে পূর্বাবস্থায়** ফেরানো।



বিলিং সহকারী (ওয়ান পয়েন্ট)

কর্ম পরিধি - ক্যাশিয়ার

১. মাসিক বিদ্যুৎ **বিল কালেকশন** (একক/বাল্ক)।

২. **অন্যান্য বিল** (সকল) কালেকশন।

৩. দৈনিক **ব্যাংক জমা** (সকল আদায়কৃত টাকা)।

৪. একাউন্টসে **সিআরজে ভাউচার প্রেরণ** (আদায়ের পরের দিন)।



পিবিএস ক্যাশ কাউন্টার

কর্ম পরিধি - মিটার টেস্টিং সুপারভাইজার

১. মিটারের তথ্য এন্ট্রি করা (সকল নতুন মিটার - পরীক্ষিত নয়)।

২. প্যাডলক সিল ও বডি সিলের তথ্য এন্ট্রি করা (নতুন)।

৩. মিটার টেস্টিংয়ের তথ্য এন্ট্রি করা (প্রস্তুত অথবা নষ্ট)।

৪. গ্রাহক/লাইনম্যান থেকে মিটার গ্রহণ করা।

৫. মিটার সমস্যা রিপোর্ট করা।



মিটার টেস্টিং সুপারভাইজার

কর্ম পরিধি - ওয়্যারিং পরিদর্শক

১. নতুন ইলেকট্রিশিয়ানের তথ্য এন্ট্রি করা।

২. নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ আবেদনের বিপরীতে ওয়্যারিং পরিদর্শন প্রতিবেদন এন্ট্রি করা।

৩. পাওয়ার ফ্যাক্টর পরিমাপের তথ্য এন্ট্রি করা।

৪. বিভিন্ন ধরণের রিপোর্ট/সিএমও/অভিযোগ/আবেদনের উপর মতামত দেয়া।

৫. মিটার সমস্যা রিপোর্ট করা।



ওয়্যারিং পরিদর্শক

কর্ম পরিধি - লাইনম্যান

১. প্রিন্ট করা সিএমও কপি জুনিয়র ইঞ্জিনিয়ার (ওএন্ডএম) এর কাছ থেকে গ্রহণ করা।

২. সিএমও অনুযায়ী মিটার টেস্টিং সুপারভাইজারের কাছ থেকে নির্দিষ্ট মিটার ও সিল গ্রহণ করা।



লাইনম্যান

৩. সিএমও অনুযায়ী গ্রাহক প্রান্তে কার্য সম্পাদন করা।

৪. সমিতির অফিসে এসে কার্য সম্পাদনের তথ্য এন্ট্রি করা।

৫. অপসারণ/পরিবর্তন/বাধাগ্রস্থ সিএমও এর মিটার ও অব্যবহৃত সিল ফেরত দেয়া।

৬. মিটার সমস্যা রিপোর্ট করা।

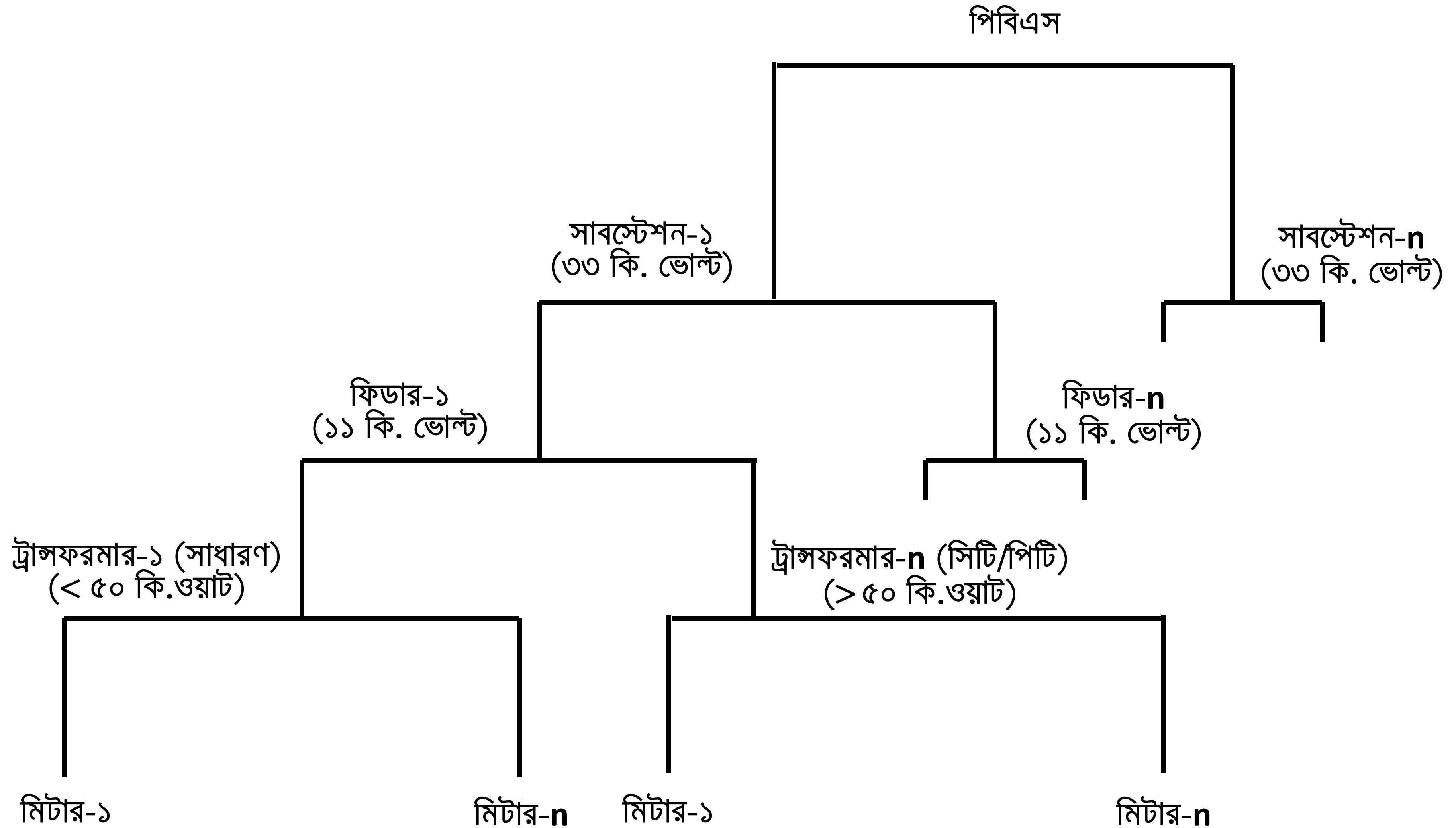
গ্রাহক তথ্য ব্যবস্থাপনা

নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদান থেকে শুরু করে গ্রাহকের সকল সেবা, যেমন সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ, পুনঃসংযোগ, মিটার পরিবর্তন এবং বিভিন্ন অভিযোগের নিষ্পত্তি, এই মডিউলের মাধ্যমে সম্পন্ন করা হয়।





বিদ্যুৎ বিতরণ ব্যবস্থা



ট্যারিফ ক্যাটাগরি

#	ক্যাটাগরি	ট্যারিফ
১.	আবাসিক	এলটি-এ, এমটি-১
২.	বাণিজ্যিক ও অফিস	এলটি-ই, এমটি-২, এইচটি-২
৩.	সেচ/কৃষি কাজে ব্যবহৃত পাম্প	এলটি-বি, এমটি-৮
৪.	শিক্ষা, ধর্মীয় ও দাতব্য প্রতিষ্ঠান এবং হাসপাতাল	এলটি-ডি১
৫.	শিল্প	এলটি-সি১, এমটি-৩, এইচটি-৩
৬.	রাস্তার বাতি ও পানির পাম্প	এলটি-ডি২
৭.	ব্যাটারি চার্জিং স্টেশন	এলটি-ডি৩, এমটি-৭
৮.	সাধারণ	এমটি-৫, এইচটি-১, ইএইচটি-১, ইএইচটি-২
৯.	অস্থায়ী	এলটি-টি, এমটি-৬
১০.	নির্মাণ	এলটি-সি২, এমটি-৪, এইচটি-৪
১১.	সৌর	সোলার
১২.	রিসেল-অন্য পিবিএস	রিসেল-এলটি, রিসেল-১১ কেভি, রিসেল-৩৩ কেভি

ট্যারিফ সাব-ক্যাটাগরি

#	ক্যাটাগরি	সাব-ক্যাটাগরি
১.	আবাসিক	○ আবাসিক
		○ মুক্তিযোদ্ধা (ভর্তুকি প্রাপ্ত)
		○ সরকারি প্রতিষ্ঠান
		○ দাপ্তরিক ব্যবহার (আনসার)
২.	বাণিজ্যিক ও অফিস	○ দোকানপাট/ শপিং কমপ্লেক্স/ প্লাজা
		○ হোটেল/মোটেল/রেস্টুরেন্ট
		○ রিসোর্ট/বিনোদন স্থাপনা/সিনেমা হল
		○ ব্যসায়িক/ট্রেডিং
		○ বানিজ্যিক সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান
		○ বহুতল মিশ্রভবণ /স্থাপনা
		○ অফিস/ কার্যালয়/চেম্বার
		○ সরকারী প্রতিষ্ঠান
		○ দাপ্তরিক ব্যবহার (এরিয়া অফিস)
		○ দাপ্তরিক ব্যবহার (অভিযোগকেন্দ্র)
		○ অফিস ব্যবহার
		○ ডিশ (মিটার বিহীন)

ট্যারিফ সাব-ক্যাটাগরি

#	ক্যাটাগরি	সাব-ক্যাটাগরি
৩.	সেচ/কৃষি কাজে ব্যবহৃত পাম্প	○ কৃষি (ব্যক্তিমালিকানা ও অন্যান্য)
		○ বিএডিসি
		○ বিএমডিএ
		○ বিআরডিবি
৪.	শিক্ষা, ধর্মীয় ও দাতব্য প্রতিষ্ঠান এবং হাসপাতাল	○ মসজিদ/মন্দির/গির্জা/প্যাগোডা (ভর্তুকি প্রাপ্ত)
		○ মসজিদ/মন্দির/গির্জা/প্যাগোডা
		○ স্কুল/কলেজ/বিশ্ববিদ্যালয়/মাদ্রাসা
		○ হাসপাতাল
		○ কমিউনিটি ক্লিনিক
		○ ক্লাব ও অন্যান্য

ট্যারিফ সাব-ক্যাটাগরি

#	ক্যাটাগরি	সাব-ক্যাটাগরি
৫.	শিল্প	○ সাধারণ শিল্প
		○ ফলজাত/টিনজাত ফল প্রক্রিয়াকরণ/মাশরুম ও শ্রিম্প প্রক্রিয়াকরণ/দুগ্ধ প্রক্রিয়াজাতকরণ/ প্রক্রিয়াজাত করণ উৎপাদনকারী শিল্প /সুগন্ধি চাল, গুঁড়া মসলা উৎপাদনকারী শিল্প /লবন প্রক্রিয়াজাতকরণ/ডাল প্রক্রিয়াজাতকরণ/নারিকেল তেল প্রস্তুতকারী শিল্প/হাঁস-মুরগী ও পশুর সুষম খাদ্য প্রস্তুতকারী শিল্প/ফিস ফিড তৈরী/বীজ প্রক্রিয়াঃ ও সংরক্ষণ/রেশম বস্ত্র উৎপাদনকারী শিল্প/পোল্ট্রি/শাক-সবজি প্রক্রিয়াকরণ
		○ শতভাগ রপ্তানীমুখী শিল্প (২০% রেয়াত প্রাপ্ত)
		○ শতভাগ রপ্তানীমুখী শিল্প
		○ রপ্তানীমুখী শিল্প
		○ হিমাগার শিল্প
		○ চা প্রক্রিয়াকরণ
		○ ভোজ্য তেল পরিশোধন ও হাইড্রোজিনেশন

ট্যারিফ সাব-ক্যাটাগরি

#	ক্যাটাগরি	সাব-ক্যাটাগরি
৫.	শিল্প	○ চিংড়ি ও অন্যান্য মাছ প্রকিয়াজাতকরণ ও হিমায়িতকরণ
		○ ভেসজ ওষধ ও প্রসাধন প্রকিয়াজাতকরণ
		○ পাটজাত দ্রব্য প্রক্রিয়াকরণ
		○ রাবার টেপ, লাক্ষা প্রক্রিয়াকরণ
		○ ফুল সংরক্ষণ ও রপ্তানি
		○ মাংস প্রকিয়াকরণ
		○ মৌমাছি চাষ / মধু তৈরী
		○ পার্টিকেল বোর্ড
		○ চিনি ও অন্যান্য মিস্টিকারক পণ্য উৎপাদনকারী
		○ সিমেন্ট প্রস্তুতকারী
		○ জৈব সার, মিশ্র সার, গুটি ইউরিয়া ইত্যাদি সার প্রস্তুতকারী
		○ সরিষা তেল প্রস্তুতকারী (যদি দেশী হয়)

ট্যারিফ সাব-ক্যাটাগরি

#	ক্যাটাগরি	সাব-ক্যাটাগরি
৫.	শিল্প	○ রাইস ব্রান ওয়েল
		○ বীজ শিল্প (সীড ইন্ডাঃ)
		○ কৃষিযন্ত্রপাতি প্রস্তুতকারী
		○ অন্যান্য শিল্প
		○ নির্মাণ
		○ বৃহৎ শিল্প
৬.	রাস্তার বাতি ও পানির পাম্প	○ রাস্তারবাতি
		○ রাস্তারবাতি (মিটারবিহীন)
		○ খাবার পানির পাম্প/নলকুপ
		○ পানি নিস্কাশন পাম্প
		○ অফিস ব্যবহার
৭.	ব্যাটারি চার্জিং স্টেশন	○ ব্যাটারি চার্জিং স্টেশন

ট্যারিফ সাব-ক্যাটাগরি

#	ক্যাটাগরি	সাব-ক্যাটাগরি
৮.	সাধারণ	○ মসজিদ/মন্দির/গির্জা/প্যাগোডা
		○ মসজিদ/মন্দির/গির্জা/প্যাগোডা (ভর্তুকী প্রাপ্ত)
		○ স্কুল/কলেজ/বিশ্ববিদ্যালয়/মাদ্রাসা
		○ হাসপাতাল
		○ কমিউনিটি ক্লিনিক
		○ ক্যান্টনমেন্ট
		○ পাবলিক লাইব্রেরি/যাদুঘর
		○ রেলওয়ে/মেট্রোরেল
		○ বিমানবন্দর
		○ অন্যান্য
৯.	অস্থায়ী	○ অস্থায়ী
১০.	নির্মাণ	○ নির্মাণ
১১.	সৌর	○ সৌর

গ্রাহকের সংযোগের অবস্থা

- **সংযুক্ত** - গ্রাহকপ্রান্তে বিদ্যুৎ **সংযুক্ত অবস্থায়** আছে।
- **বিচ্ছিন্ন** - গ্রাহকপ্রান্তে **বিদ্যুৎ বিচ্ছিন্ন অবস্থায় রয়েছে**, তবে মিটার সংযুক্ত রয়েছে।
- **অপসারিত** - গ্রাহকের সংযোগ বিচ্ছিন্ন করে **মিটার অপসারিত** করা হয়েছে।
- **অবমোচনকৃত** - গ্রাহক **হিসাব নম্বর বাতিল**, পুনঃ সংযোগ আর দেয়া হবে না।



নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ - অনুমোদনের অবস্থা

১. খসড়া:

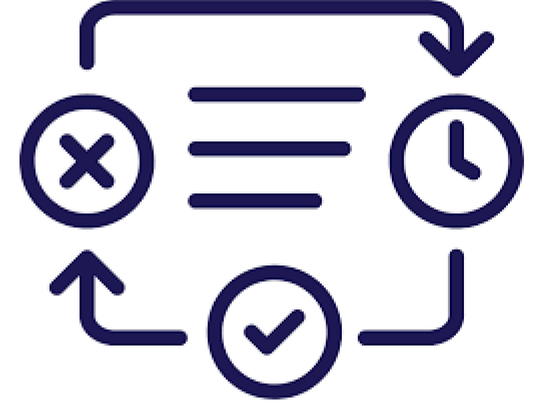
আবেদনকারী কর্তৃক **আবেদনের তথ্য সংরক্ষণ**।

২. সাবমিট:

আবেদনকারী কর্তৃক **আবেদন জমাদান** (ওয়্যারিং তথ্য সহ)।

৩. আবেদন জমা:

আবেদনকারী কর্তৃক **আবেদন ফি জমাদান**।



৪. ওয়্যারিং পরিদর্শক নিযুক্ত:

এজিএম (এমএস)/এজিএম(ওএন্ডএম)/এজিএম(ওএন্ডএম) কর্তৃক **ওয়্যারিং পরিদর্শক নিয়োগ**।

৫. ওয়্যারিং প্রতিবেদন জমা:

ওয়্যারিং পরিদর্শক কর্তৃক **ওয়্যারিং প্রতিবেদন জমাদান**।

৬. ডিমান্ড নোট ইস্যু:

জিএম/ডিজিএম (টেকনিক্যাল)/ডিজিএম/এজিএম(ওএন্ডএম) কর্তৃক **ডিমান্ড নোট ইস্যু**।

৭. ডিমান্ড নোট পরিশোধ:

আবেদনকারী কর্তৃক **ডিমান্ড নোটের টাকা জমাদান**।

নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ - অনুমোদনের অবস্থা

৮. ডিমান্ড নোট পরিশোধের অবস্থা যাচাইকৃত:

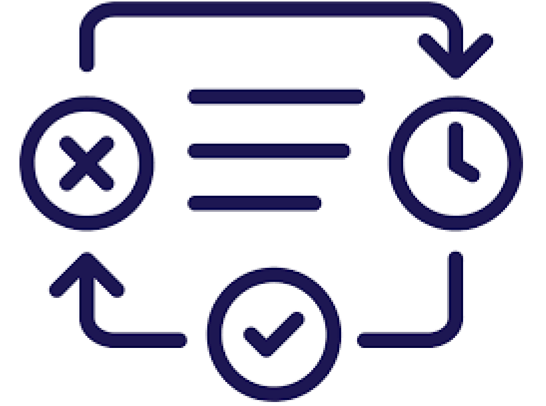
এজিএম (ফিন্যান্স)/ডিজিএম/এজিএম(ওএন্ডএম) কর্তৃক **ডিমান্ড নোট পরিশোধের তথ্য যাচাই**।

৯. সিএমও ইস্যু:

বিলিং সুপারভাইজার কর্তৃক **সিএমও ইস্যু**।

১০. সিএমও কার্য সম্পাদিত:

লাইনম্যান কর্তৃক **কার্য সম্পাদনের তথ্য সংরক্ষন**।



১১. সার্ভিস ড্রপ সীমার বাইরে:

আবেদনকারী কর্তৃক **আবেদন জমাদান (সার্ভিস ড্রপ ১৩০ ফুটের অধিক)**।

১২. লাইন নির্মাণাধীন:

লাইন নির্মাণের জন্য আবেদনকারী কর্তৃক **ডিমান্ড নোটের টাকা জমাদান**।

১৩. আর্কাইভড:

আবেদনকারী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে **ডিমান্ড নোটের টাকা জমা না দিলে**।

১৪. বাতিল:

অনুমোদনকারী কর্তৃক যেকোনো কারণে **আবেদন বাতিল হলে**।

নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ - লোড অনুযায়ী অনুমোদনকারী

#	আবেদনকৃত লোড	অনুমোদনকারী
১.	**১০ কি.ও. পর্যন্ত**	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার (টেকনিক্যাল)/ডিজিএম (জোনাল)/এজিএম-ওএন্ডএম (সাব জোনাল)
২.	**১০ কি.ও. এর উর্দ্ধে ও ২ মে.ও. পর্যন্ত**	জেনারেল ম্যানেজার
৩.	**২ মে.ও. এর উর্দ্ধে ও ৩ মে.ও. পর্যন্ত**	পরিচালক
৪.	**৩ মে.ও. এর উর্দ্ধে ও ৪ মে.ও. পর্যন্ত**	প্রধান প্রকৌশলী
৫.	**৪ মে.ও. এর উর্দ্ধে ও ৫ মে.ও. পর্যন্ত**	সদস্য
৬.	**৫ মে.ও. এর উর্দ্ধে**	চেয়ারম্যান



১. **২ মে.ও. এর উর্দ্ধে** আবেদনগুলো জেনারেল ম্যানেজারের মাধ্যমে অনুমোদনের জন্য উপরোক্ত তালিকা অনুযায়ী প্রেরিত হবে।

২. নির্দিষ্ট সার্ভিস ড্রপের অধিক (বর্তমানে ১৩০ ফুট) আবেদনের বিপরীতে লাইন নির্মাণ করতে হবে।

আবেদনকারী/গ্রাহকের অনুকূলে এসএমএস/ই-মেইল প্রেরণ

- নতুন বিদ্যুৎ সংযোগের **আবেদনের পর**।
- নতুন বিদ্যুৎ সংযোগের আবেদন **বাতিল হওয়ার পর**।
- নতুন বিদ্যুৎ সংযোগের **ডিমান্ড নোট ইস্যু** হওয়ার পর।
- সিএমও **কার্য সম্পাদনের** পর।
- বিদ্যুৎ **বিল প্রিন্ট** হওয়ার পর।



ডিমান্ড নোটের মেয়াদ ও আবেদন আর্কাইভ

- সকল **এলটি-এ** গ্রাহক - ৫ দিন।
- সকল **এমটি-১** গ্রাহক - ৩ দিন।
- সকল **অন্যান্য বাকি ট্যারিফ** গ্রাহক - ২ দিন।





বিলিং সহকারী (ওয়ান পয়েন্ট), আর্কাইভড আবেদন সমূহকে **পূর্বাবস্থায় ফেরাতে পারবেন**। এর মাধ্যমে আবেদনকারী তার ডিমান্ড নোটের টাকা পরিশোধ করতে পারবেন।

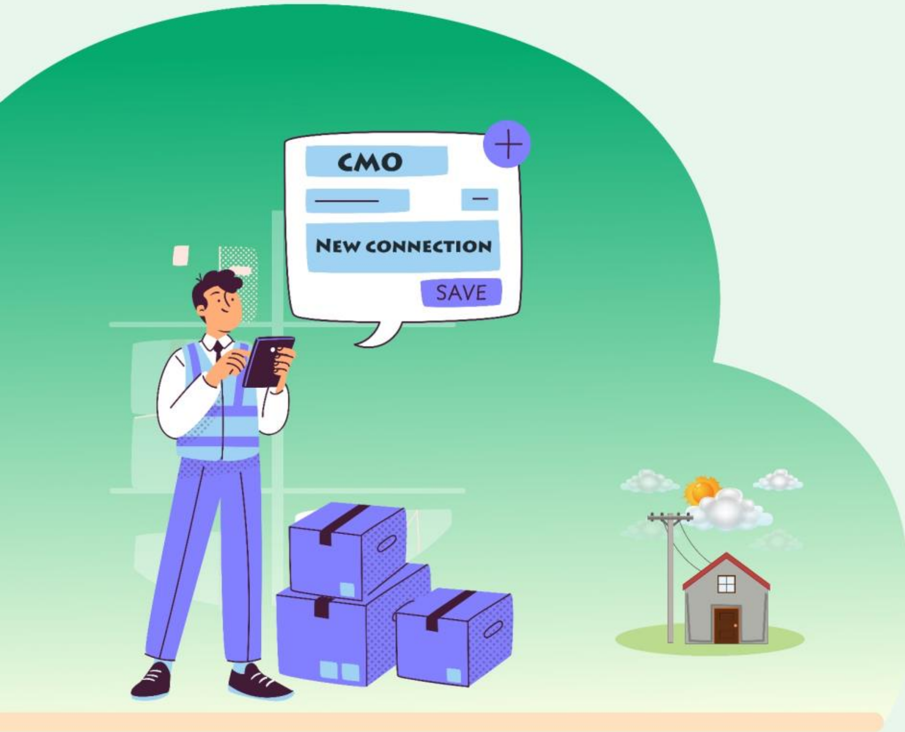
সিএমও ব্যবস্থাপনা

নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ, সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ, পুনঃসংযোগ, মিটার পরিবর্তনসহ অন্যান্য গ্রাহক সেবা সিএমও ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে সম্পন্ন করা হয়।



সিএমও ইস্যু

নতুন সংযোগসহ সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ, পুনঃসংযোগ, মিটার পরিবর্তন, মিটার অপসারণসহ সকল সিএমও সংক্রান্ত গ্রাহক সেবা বিলিং শাখার মাধ্যমে ইস্যু করা হয়।

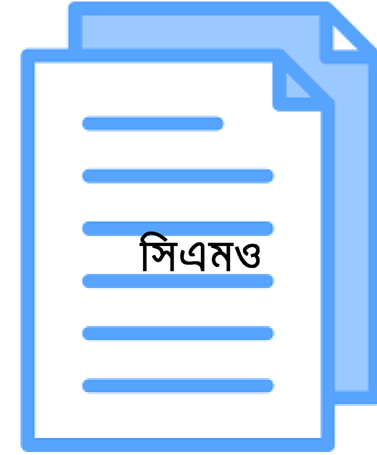




সিএমও'র ধরণ

নতুন সংযোগ সিএমও:

১. **নতুন সংযোগ** (স্থাপন ও সংযোগ)



অন্যান্য সিএমও:

১. **সংযোগ বিচ্ছিন্ন** (সংযোগ বিচ্ছিন্ন)

২. **পুনঃ সংযোগ** (সংযোগ)

৩. **অপসারণ** (সংযোগ বিচ্ছিন্ন ও অপসারণ)

৪. **মিটার পরিবর্তন** (সংযোগ বিচ্ছিন্ন, অপসারণ, স্থাপন, সংযোগ ও মিটার পরিবর্তন)

৫. **মিটারের স্থান পরিবর্তন** (সংযোগ বিচ্ছিন্ন, অপসারণ, স্থাপন, সংযোগ ও মিটার পরিবর্তন)



গ্রাহকের বিপরীতে **ওআর অথবা সিএমও তৈরী নির্ভর করে গ্রাহকের প্রকৃত সংযোগের অবস্থার উপর** (সংযুক্ত/বিচ্ছিন্ন/অপসারিত ইত্যাদি)। **'সংযোগের অবস্থা' সঠিক না থাকলে সেবার তালিকা পাওয়া যাবেনা।**

সিএমও করার উদ্দেশ্য

#	সিএমও	উদ্দেশ্য
১.	**নতুন সংযোগ**	নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদানের জন্য।
২.	**সংযোগ বিচ্ছিন্ন**	গ্রাহকের সংযোগস্থলে মিটার থেকে বিদ্যুৎ সংযোগ বিচ্ছন্ন করার জন্য (মিটার অপসারণ না করে)।
৩.	**পুনঃ সংযোগ**	বিচ্ছিন্নকৃত গ্রাহকের সংযোগস্থলে মিটারে পুনঃ বিদ্যুৎ সংযোগ দেয়ার জন্য (পূর্বের সংযুক্ত মিটার ব্যবহার করে অথবা নতুন মিটার নিয়ে)।
৪.	**অপসারণ**	গ্রাহকের সংযোগস্থলে মিটার থেকে বিদ্যুৎ সংযোগ বিচ্ছিন্ন করে মিটার খুলে আনার জন্য। **অথবা** পূর্বের বিচ্ছিন্নকৃত সংযোগ থেকে মিটার খুলে আনার জন্য।
৫.	**মিটার পরিবর্তন**	সংযুক্ত গ্রাহকের সংযোগস্থলে নষ্ট/অকার্যকর মিটার খুলে নতুন মিটার প্রতিস্থাপনের জন্য।
৬.	**মিটারের স্থান পরিবর্তন**	সংযুক্ত গ্রাহকের সংযোগস্থলে এক স্থান থেকে মিটার খুলে অন্য স্থানে প্রতিস্থাপন করার জন্য।

সিএমও ইস্যুকারী

#	সিএমও ধরণ	প্রেক্ষাপট	ইস্যুকারী	ফি
১.	নতুন সংযোগ সিএমও	আবেদনের প্রেক্ষিতে	বিলিং সুপারভাইজার	প্রযোজ্য
২.	অন্যান্য সিএমও	সমিতি স্বপ্রনোদিত	বিলিং সহকারী	প্রযোজ্য নহে
৩.		মিটার সমস্যা রিপোর্ট	বিলিং সুপারভাইজার	প্রযোজ্য নহে
৪.		গ্রাহক অভিযোগের প্রেক্ষিতে	সিস্টেম (স্বয়ংক্রিয়)	প্রযোজ্য



জুনিয়র ইঞ্জিনিয়ার (ওএন্ডএম), সকল **সিএমও প্রিন্ট** করে লাইনম্যানকে হস্তান্তর করবেন কার্য সম্পাদনের জন্য।





সিএমও ইস্যুকারী

অন্যান্য সিএমও – সমিতি স্বপ্রনোদিত



বিলিং সহকারী



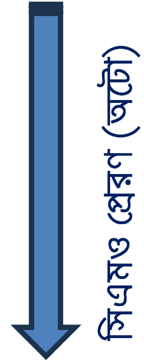
সিএমও ধরণ

- ❑ সংযোগ বিচ্ছিন্ন
- ❑ পুনঃ সংযোগ
- ❑ অপসারণ
- ❑ মিটার পরিবর্তন
- ❑ মিটারের স্থান পরিবর্তন



মিটার? – **হ্যাঁ / না**

সিল? – **হ্যাঁ / না**



জুনিয়র ইঞ্জি: নিয়োগ



এজিএম (ওএন্ডএম)

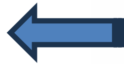


জুনিয়র ইঞ্জি: (ওএন্ডএম)

সিএমও প্রিন্ট ও হস্তান্তর



লাইনম্যান



কার্য সম্পাদন

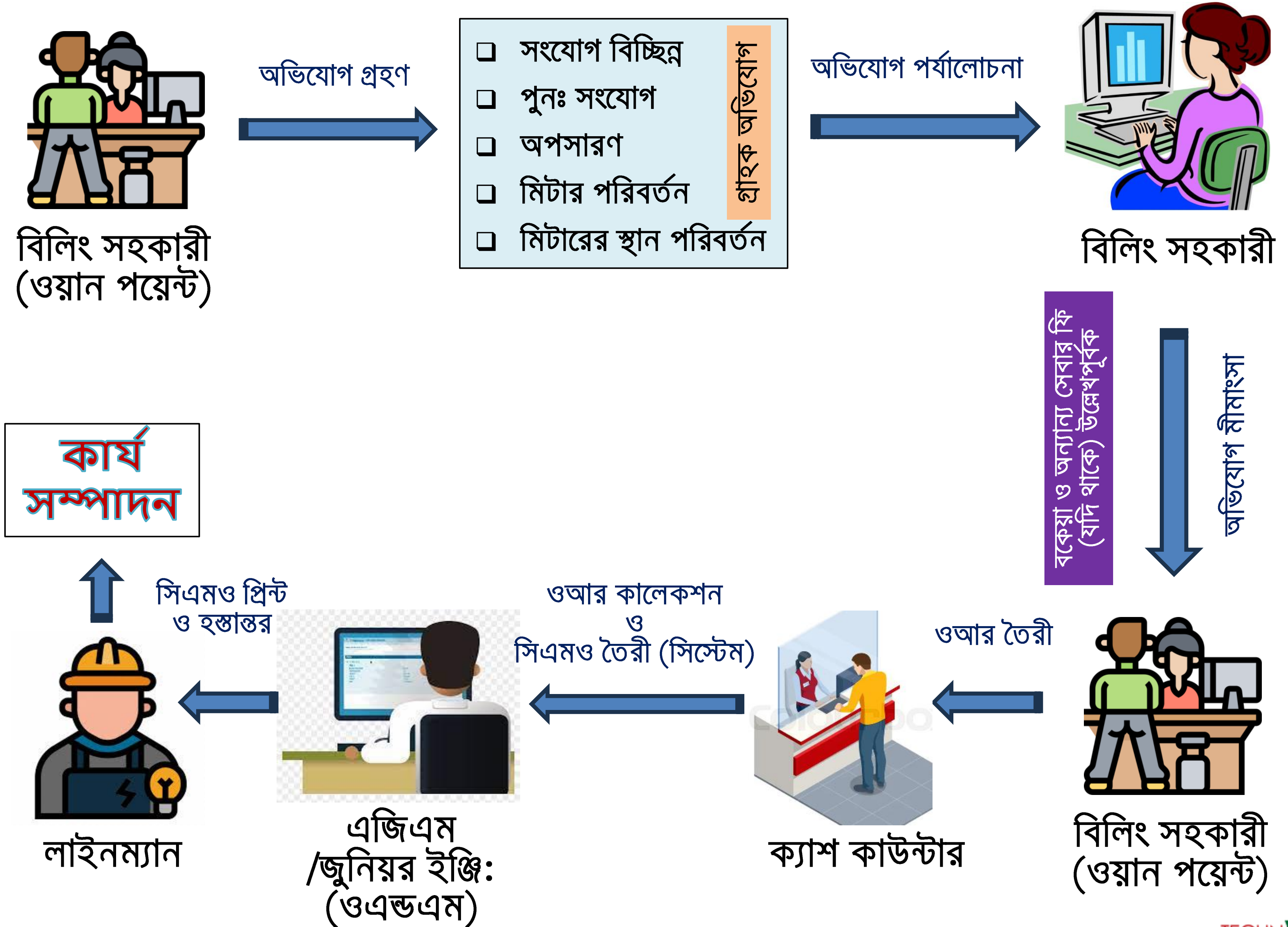
সংযোগের অবস্থা অনুযায়ী অন্যান্য সিএমও – সমিতি স্বপ্রনোদিত

#	সংযোগের অবস্থা	সিএমও করা যাবে	মিটার প্রয়োজন?	সিল প্রয়োজন?
১.	সংযুক্ত	সংযোগ বিচ্ছিন্ন	না	না
		অপসারণ	না	না
		মিটার পরিবর্তন	হ্যাঁ	হ্যাঁ/না
		মিটারের স্থান পরিবর্তন	হ্যাঁ/না	হ্যাঁ/না
২.	বিচ্ছিন্ন	অপসারণ	না	না
		পুনঃ সংযোগ	হ্যাঁ/না	হ্যাঁ/না
৩.	অপসারিত	পুনঃ সংযোগ	হ্যাঁ	হ্যাঁ/না



বিলিং সহকারী

অন্যান্য সিএমও - গ্রাহক অভিযোগের প্রেক্ষিতে



সংযোগের অবস্থা অনুযায়ী অন্যান্য সিএমও - গ্রাহকের অনুরোধে

#	সংযোগের অবস্থা	সিএমও ধরণ	মিটার প্রয়োজন?	সিল প্রয়োজন?
১.	সংযুক্ত	সংযোগ বিচ্ছিন্ন	না	না
		অপসারণ	না	না
		মিটার পরিবর্তন	হ্যাঁ	হ্যাঁ/না
		মিটারের স্থান পরিবর্তন	হ্যাঁ/না	হ্যাঁ/না
২.	বিচ্ছিন্ন	অপসারণ	না	না
		পুনঃ সংযোগ	হ্যাঁ/না	হ্যাঁ/না
৩.	অপসারিত	পুনঃ সংযোগ	হ্যাঁ	হ্যাঁ/না



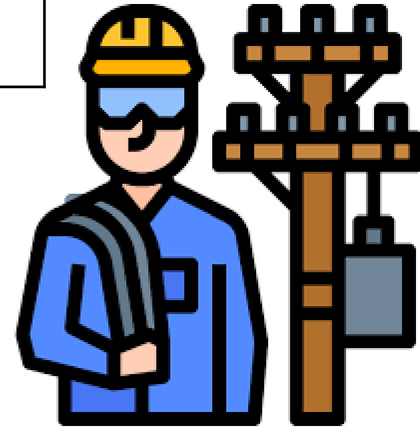
সিস্টেম (স্বয়ংক্রিয়)

সিএমও কার্য সম্পাদন

সিএমও কার্য সম্পাদন - সফল

#	সিএমও ধরণ	বিলযোগ্য মিটার রিডিং?
১.	নতুন সংযোগ	প্রযোজ্য নহে
২.	সংযোগ বিচ্ছিন্ন	হ্যাঁ/না
৩.	পুনঃ সংযোগ	প্রযোজ্য নহে
৪.	অপসারণ	হ্যাঁ/না
৫.	মিটার পরিবর্তন	হ্যাঁ/না
৬.	মিটারের স্থান পরিবর্তন	প্রযোজ্য নহে

কার্য সম্পাদন: সফল



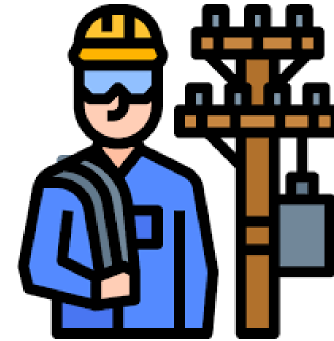
লাইনম্যান

সিএমও কার্য সম্পাদন - বাধাগ্রস্থ

#	সিএমও ধরণ	অসম্পন্ন সংযোগের কারণ
১.	নতুন সংযোগ	❑ জনগণের বাধা ❑ মিটার ভাঙ্গা ❑ ত্রুটিপূর্ণ ওয়্যারিং ❑ স্থাপনা নাই ❑ অন্যান্য
২.	সংযোগ বিচ্ছিন্ন	
৩.	পুনঃ সংযোগ	
৪.	অপসারণ	
৫.	মিটার পরিবর্তন	
৬.	মিটারের স্থান পরিবর্তন	

কার্য সম্পাদন: বাধাগ্রস্থ

সিএমও কার্য সম্পাদন করতে গিয়ে যদি দেখা যায় যে **মিটার/প্যাডলক সিল প্রয়োজন**, সেক্ষেত্রে লাইনম্যান অফিসে এসে আবেদনটির মন্তব্যের ঘরে মতামত প্রদান করবেন এবং তা এজিএম (ওএন্ডএম)-এর নিকট ফরওয়ার্ড করবেন। এরপর, এজিএম (ওএন্ডএম) **প্রয়োজনীয় আপডেট সম্পন্ন করে সিএমওটি প্রিন্ট করে পুনরায় লাইনম্যানের কাছে হস্তান্তর করবেন।**



লাইনম্যান

গ্রাহক অভিযোগ ও কার্য সম্পাদন (সিএমও ব্যতীত)



গ্রাহক অভিযোগ

#	অভিযোগ	#	অভিযোগ
১.	মিটার বেশি ঘুরে	১১.	মিটার পরীক্ষার ফলাফল পাওয়া যায় নাই
২.	মিটার সকেট পুড়িয়া গিয়াছে	১২.	ওয়্যারিং পরিদর্শন হইতেছে না
৩.	মিটারের লীড সীল ভাঙ্গা	১৩.	জামানতের টাকা প্রদান সত্ত্বেও মিটার পাওয়া যাইতেছে না
৪.	মিটারের ব্লু সীল চুরি হইয়াছে	১৪.	বিল পাওয়া যায় নাই
৫.	বিদ্যুৎ বিল বেশি করা হইয়াছে	১৫.	সমীক্ষা ফি দেওয়া সত্ত্বেও সমীক্ষা হয় নাই
৬.	মিটার ভাঙ্গিয়া/হারাইয়া গিয়াছে	১৬.	ট্রান্সফরমার স্থাপন/অপসারণ
৭.	সার্ভিস এন্ট্রান্স তার জ্বলিয়া গিয়াছে	১৭.	মিটার পরীক্ষা করিতে আগ্রহী
৮.	লোড ছাড়াও মিটার ঘুরে	১৮.	গাছ-পালা কাটিতে আগ্রহী
৯.	মিটার ঘুরিতেছে না	১৯.	ডুপ্লিকেট বিলের প্রয়োজন
১০.	বকেয়ার পরিমান জানতে আগ্রহী	২০.	অন্যান্য



নিষ্পত্তি: অভিযোগ মীমাংসা/নিষ্পত্তি, ওআর তৈরী ও কালেকশন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ও কার্য সম্পাদন।

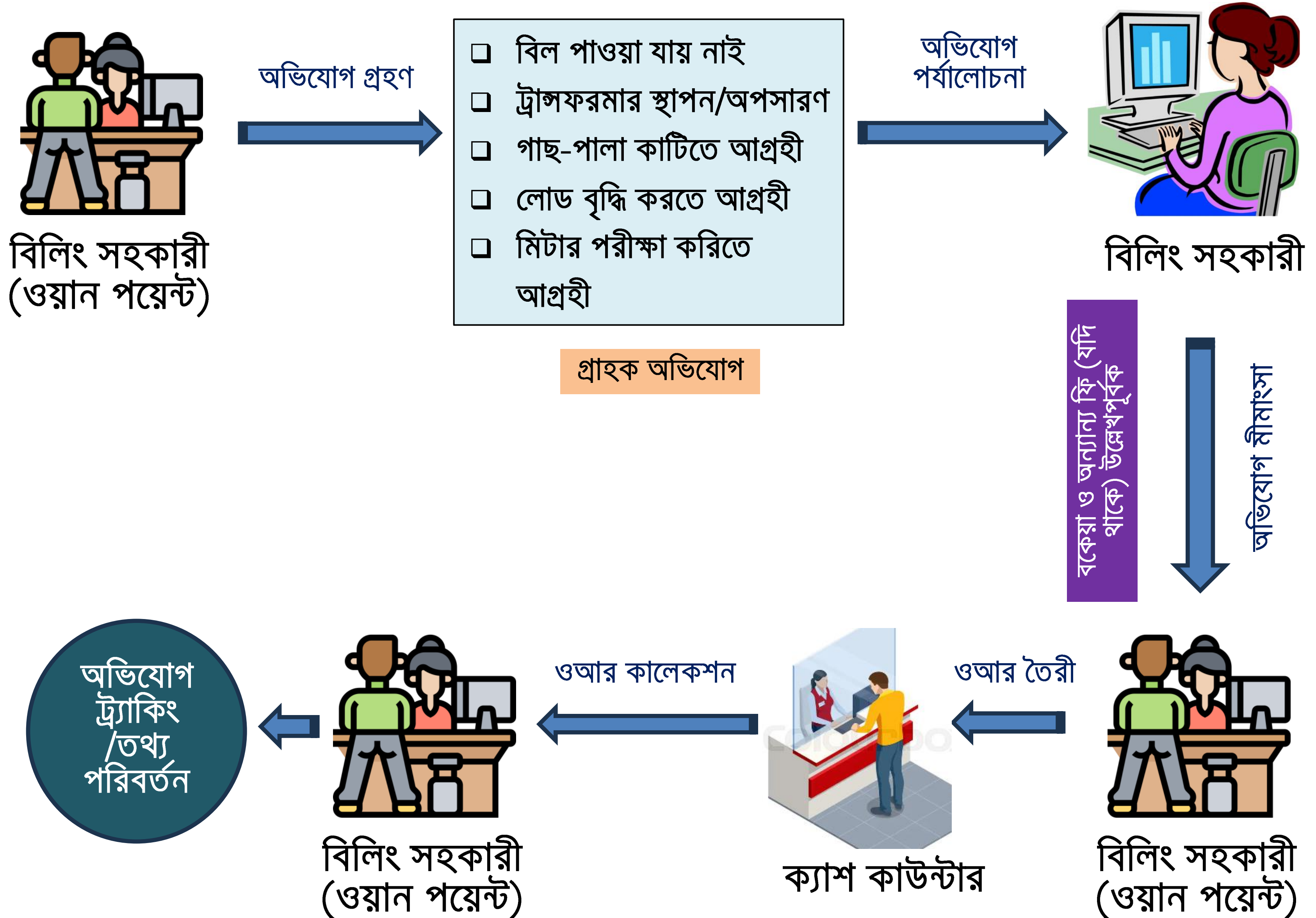
গ্রাহক অভিযোগ

#	অভিযোগ	#	অভিযোগ
১.	মোবাইল নং পরিবর্তন করতে আগ্রহী	২.	লোড বৃদ্ধি করতে আগ্রহী



নিষ্পত্তি: অভিযোগ মীমাংসা/নিষ্পত্তি, ওআর তৈরী ও কালেকশন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ও তথ্য পরিবর্তন।

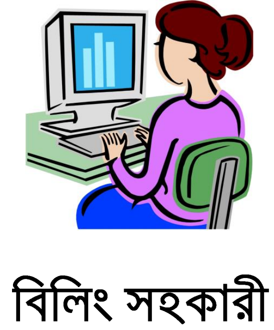
গ্রাহক অভিযোগ ও কার্য সম্পাদন - সিএমও ব্যতীত



গ্রাহকের তথ্য পরিবর্তন



গ্রাহকের তথ্য পরিবর্তন - সমিতি স্বপ্রনোদিত



বিলিং সহকারী

আবেদনকারী

- ব্যক্তিগত তথ্য/মালিকানা
- মোবাইল ফোন নম্বর
- বই/হিসাব নম্বর
- ট্যারিফ সাব-ক্যাটাগরি
- সরকারি প্রতিষ্ঠান .....

পরিবর্তনের বিষয়

আবেদন পর্যালোচনা



বিলিং সুপারভাইজার

- অনুমোদন
- বাতিল
- এডিট
- মতামতের জন্য প্রেরণ

মতামতের জন্য প্রেরণ



জিএম/ডিজিএম/এজিএম

অনুমোদন/ বাতিল

গ্রাহকের তথ্য পরিবর্তন

প্রধান কার্যালয়:

#	পরিবর্তনের বিষয়	অনুমোদনকারী
১.	ট্যারিফ/ফেইজ/লোড/ভোল্ট	জেনারেল ম্যানেজার
২.	গ্রাহক জামানত	এজিএম (ফিনান্স)
৩.	গ্রাহক অগ্রিম জমা	
৪.	ট্যারিফ সাব-ক্যাটাগরি	
৫.	ভ্যাট ক্যাটাগরি	
৬.	সাবস্টেশন/ফিডার/ট্রান্সফরমার	এজিএম (ওএন্ডএম)
৭.	মিটার সংযোগের ধরণ/সিটি-পিটি/মাল্টিপ্লায়িং ফ্যাক্টর	
৮.	এলাকা/অভিযোগ কেন্দ্র	এজিএম (এমএস)



গ্রাহকের তথ্য পরিবর্তন

প্রধান কার্যালয়:

#	পরিবর্তনের বিষয়	অনুমোদনকারী
৯.	ব্যক্তিগত তথ্য/মালিকানা	এজিএম (ফিনান্স) /বিলিং সুপারভাইজার
১০.	মোবাইল ফোন নম্বর	
১১.	বই/হিসাব নম্বর	
১২.	এন.আই.ডি.	
১৩.	ঠিকানা	
১৪.	ছবি	
১৫.	মালিকানার ধরণ	
১৬.	মিটার নম্বর	
১৭.	মিটারের শ্রেণী	



গ্রাহকের তথ্য পরিবর্তন

প্রধান কার্যালয়:

#	পরিবর্তনের বিষয়	অনুমোদনকারী
১৮.	মিটার পরিবর্তন	এজিএম (ফিনান্স) /বিলিং সুপারভাইজার
১৯.	মিটার সরবরাহকারী	
২০.	মিটার পার্ট	
২১.	গ্রাহক গ্রুপ	
২২.	সরকারি প্রতিষ্ঠান	
২৩.	সেচের তথ্য	
২৪.	সংযোগের অবস্থা	



গ্রাহকের তথ্য পরিবর্তন

জোনাল অফিস:

#	পরিবর্তনের বিষয়	অনুমোদনকারী
১.	ট্যারিফ/ফেইজ/লোড/ভোল্ট	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার
২.	গ্রাহক জামানত	
৩.	গ্রাহক অগ্রিম জমা	
৪.	ট্যারিফ সাব-ক্যাটাগরি	
৫.	ভ্যাট ক্যাটাগরি	
৬.	সাবস্টেশন/ফিডার/ট্রান্সফরমার	এজিএম (ওএন্ডএম)
৭.	মিটার সংযোগের ধরণ/সিটি-পিটি/মাল্টিপ্লায়িং ফ্যাক্টর	
৮.	এলাকা/অভিযোগ কেন্দ্র	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার



গ্রাহকের তথ্য পরিবর্তন

জোনাল অফিস:

#	পরিবর্তনের বিষয়	অনুমোদনকারী
৯.	ব্যক্তিগত তথ্য/মালিকানা	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার /বিলিং সুপারভাইজার
১০.	মোবাইল ফোন নম্বর	
১১.	বই/হিসাব নম্বর	
১২.	এন.আই.ডি.	
১৩.	ঠিকানা	
১৪.	ছবি	
১৫.	মালিকানার ধরণ	
১৬.	মিটার নম্বর	
১৭.	মিটারের শ্রেণী	



গ্রাহকের তথ্য পরিবর্তন

জোনাল অফিস:

<table>
<tr><th>#</th><th>পরিবর্তনের বিষয়</th><th>অনুমোদনকারী</th></tr>
<tr><td>১৮.</td><td>মিটার পরিবর্তন</td><td rowspan="7">ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার /বিলিং সুপারভাইজার</td></tr>
<tr><td>১৯.</td><td>মিটার সরবরাহকারী</td></tr>
<tr><td>২০.</td><td>মিটার পার্ট</td></tr>
<tr><td>২১.</td><td>গ্রাহক গ্রুপ</td></tr>
<tr><td>২২.</td><td>সরকারি প্রতিষ্ঠান</td></tr>
<tr><td>২৩.</td><td>সেচের তথ্য</td></tr>
<tr><td>২৪.</td><td>সংযোগের অবস্থা</td></tr>
</table>



গ্রাহকের তথ্য পরিবর্তন

সাব-জোনাল অফিস:

#	পরিবর্তনের বিষয়	অনুমোদনকারী
১.	ট্যারিফ/ফেইজ/লোড/ভোল্ট	এজিএম (ওএন্ডএম)
২.	গ্রাহক জামানত	
৩.	গ্রাহক অগ্রিম জমা	
৪.	ট্যারিফ সাব-ক্যাটাগরি	
৫.	ভ্যাট ক্যাটাগরি	
৬.	সাবস্টেশন/ফিডার/ট্রান্সফরমার	
৭.	মিটার সংযোগের ধরণ/সিটি-পিটি/মাল্টিপ্লায়িং ফ্যাক্টর	
৮.	এলাকা/অভিযোগ কেন্দ্র	



গ্রাহকের তথ্য পরিবর্তন

সাব-জোনাল অফিস:

#	পরিবর্তনের বিষয়	অনুমোদনকারী
৯.	ব্যক্তিগত তথ্য/মালিকানা	এজিএম (ওএন্ডএম) /বিলিং সুপারভাইজার
১০.	মোবাইল ফোন নম্বর	
১১.	বই/হিসাব নম্বর	
১২.	এন.আই.ডি.	
১৩.	ঠিকানা	
১৪.	ছবি	
১৫.	মালিকানার ধরণ	
১৬.	মিটার নম্বর	
১৭.	মিটারের শ্রেণী	



গ্রাহকের তথ্য পরিবর্তন

সাব-জোনাল অফিস:

#	পরিবর্তনের বিষয়	অনুমোদনকারী
১৮.	মিটার পরিবর্তন	এজিএম (ওএন্ডএম) /বিলিং সুপারভাইজার
১৯.	মিটার সরবরাহকারী	
২০.	মিটার পার্ট	
২১.	গ্রাহক গ্রুপ	
২২.	সরকারি প্রতিষ্ঠান	
২৩.	সেচের তথ্য	
২৪.	সংযোগের অবস্থা	



গ্রাহক গ্রুপ তৈরী করা

কাদের জন্য গ্রাহক গ্রুপ?

- **যেসব প্রতিষ্ঠান** পিবিএস-এর আওতাধীন (সকল অফিস) তাদের **সকল গ্রাহক/প্রতিষ্ঠানের মাসিক বিদ্যুৎ বিল অগ্রিম (চেক/ক্যাশ) পরিশোধ** করতে ইচ্ছুক।
- **একই চেকে একাধিক পিবিএস অফিসের** বিল আদায় করতে ইচ্ছুক হলে।

উদাহরণ (গ্রাহক গ্রুপ):

১. টেলিকমিউনিকেশান্স।

২. প্রাথমিক বিদ্যালয়।

৩. একই ধরনের প্রতিষ্ঠান ইত্যাদি।



কিভাবে গ্রাহককে গ্রুপে সংযোজন/বিয়োজন করবেন?

- **তথ্য পরিবর্তনের** মাধ্যমে অনুমোদন সাপেক্ষে।

গ্রাহক ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কিছু গুরুত্বপূর্ণ তথ্য

১. গ্রাহক সদস্যপদ বাতিল:

পিবিএস বোর্ডের সিদ্ধান্ত অনুযায়ী **“এজিএম (এমএস)” অপসারিত গ্রাহকের সদস্যপদ বাতিল** করতে পারবেন। বাতিল হলে গ্রাহকের **সংযোগের অবস্থা অবমোচনকৃত** দেখাবে।

২. ইউজারের কর্মক্ষেত্র পরিবর্তন:

অফিস অর্ডারের ভিত্তিতে **“এজিএম (এইচ আর/এডমিন)”** সকল ধরণের ইউজারের **কর্মক্ষেত্র পরিবর্তন** করতে পারবেন।

- “বিলিং সহকারী” ও “মিটার রিডারের” কর্মক্ষেত্র পরিবর্তনের ক্ষেত্রে 'দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর নাম' হিসাবে **“বিলিং সুপারভাইজারকে” সিলেক্ট** করতে হবে।
- এক পিবিএস থেকে অন্য পিবিএস এ কর্মকর্তা/কর্মচারী বদলি হলে, **নতুন কর্মস্থলের “এজিএম (এইচ আর/এডমিনকে)” অনুমোদন দিতে হবে।**

৩. ইলেকট্রিশিয়ানের তথ্য এন্ট্রি:

“ওয়্যারিং পরিদর্শক” **ইলেকট্রিশিয়ানের তথ্য** এন্ট্রি করতে পারবেন।

গ্রাহক ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কিছু গুরুত্বপূর্ণ তথ্য

৪. ট্রান্সফর্মারের তথ্য এন্ট্রি:

“জুনিয়র ইঞ্জিনিয়ার (ওএন্ডএম)” নতুন নতুন **ট্রান্সফর্মারের তথ্য** এন্ট্রি করতে পারবেন।

৫. বইয়ের তথ্য এন্ট্রি:

“বিলিং সুপারভাইজার” নতুন নতুন **বইয়ের তথ্য** এন্ট্রি করতে পারবেন।

৬. এলাকা নম্বরের তথ্য এন্ট্রি:

“এজিএম (এমএস)” নতুন নতুন **এলাকা নম্বরের তথ্য এন্ট্রি** করতে পারবেন।

৭. অভিযোগ কেন্দ্রের তথ্য এন্ট্রি:

“এজিএম (এমএস)” পিবিএস অফিস অনুযায়ী নতুন নতুন **অভিযোগ কেন্দ্রের তথ্য এন্ট্রি** করতে পারবেন।

৮. সক্রিয় সিএমও'র সংখ্যা:

একই হিসাব নম্বর গ্রাহকের একাধিক সিএমও চলমান থাকতে পারবেনা। **একটির কার্য সম্পাদন হওয়ার পরে অন্য সিএমওটি তৈরী করতে হবে।**

৯. পুরাতন মিটারের রিডিং এন্ট্রি:

মিটার পরিবর্তন/অপসারণ সিএমও কার্যসম্পাদনের সময় **“লাইনম্যান” পুরাতন মিটারের রিডিং এন্ট্রি** করে দেবেন। এক্ষেত্রে “বিলিং সহকারীকে” পুরাতন মিটারের রিডিং এন্ট্রি করার দরকার নাই।

গ্রাহক ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কিছু গুরুত্বপূর্ণ তথ্য

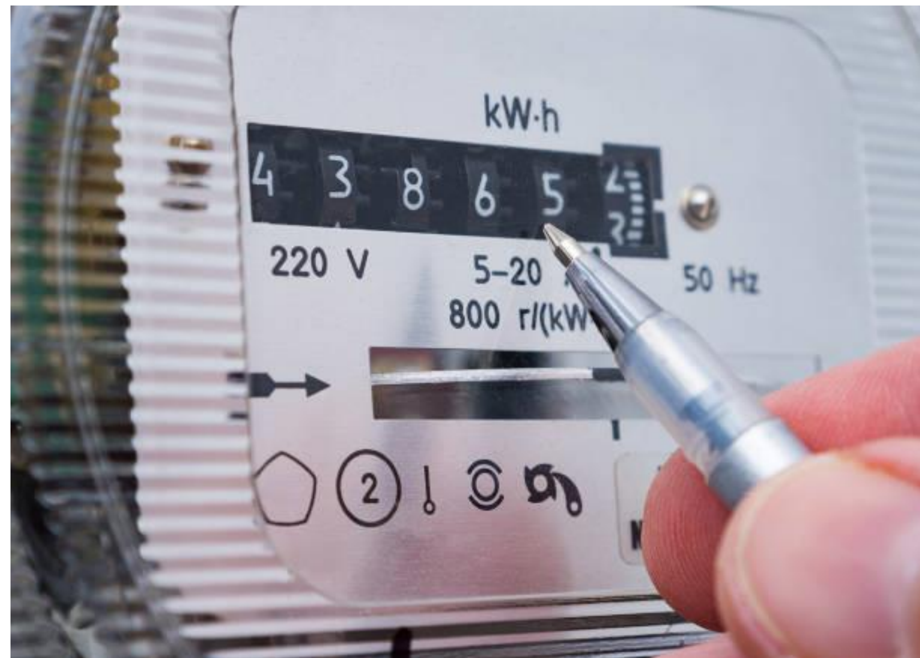
১০. নতুন ডাটা করা:

যে সকল গ্রাহকের তথ্য **আইসিবিএস-এ মাইগ্রেশন হয়ে আসেনি**, সে সকল গ্রাহকের তথ্য **"বিলিং সহকারী"** নিজ নিজ বইয়ের জন্য এন্ট্রি করবেন।

১১. অপসারণ সিএমও - মালামাল সংক্রান্ত:

অপসারণ সিএমও করে **সকল মালামাল অথবা আংশিক মালামাল খুলে আনা হলে** সেই তথ্য পাওয়া যাবে "গ্রাহকের তথ্য" পেইজে।

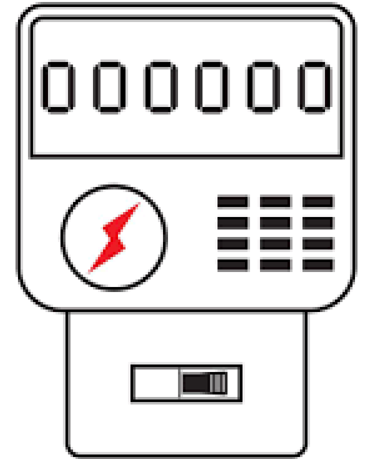
মিটার ব্যাবস্থাপনা



মিটার টেস্টিং সুপারভাইজার কর্তৃক মিটার প্রস্তুত করা

১. 'অপরীক্ষিত' **মিটার এন্ট্রি** করা।

২. 'অপরীক্ষিত' ও 'নষ্ট' মিটারের (মেরামতের পর) **টেস্টের তথ্য সংরক্ষণ করা**।



গ্রাহক থেকে মিটার গ্রহণ

#	নতুন/বর্তমান গ্রাহক	তথ্য এন্ট্রি
১.	আবেদনকারী (নতুন সংযোগ)	**ট্র্যাকিং নম্বর**
২.	গ্রাহক থেকে মিটার গ্রহণ (মিটার পরিবর্তন ও পুনঃ সংযোগ)	**গ্রাহক হিসাব নম্বর**



মিটার টেস্টিং সুপারভাইজার কর্তৃক ফেরত যোগ্য মিটার গ্রহণ

#	কারণ	মন্তব্য
১.	**অসফল সিএমও**	লাইনম্যান কর্তৃক **ব্যর্থ/অসফল মিটার সংযোগ**।
২.	**অপসারণ সিএমও**	লাইনম্যান কর্তৃক **মিটার অপসারণ**।
৩.	**মিটার পরিবর্তন**	লাইনম্যান কর্তৃক মিটার পরিবর্তন করে **পূর্ববর্তী মিটার ফেরত**।



TECHNOVISTA
a Mohammadi Group company

মিটারের শ্রেণী ও সংযোগের ধরণ

#	শ্রেণী	সংযোগের ধরণ	সংযুক্ত ট্রান্সফরমার
১.	**সাধারণ মিটার** **মেইন মিটার** **সাব মিটার**	একক মিটারিং	সাধারণ ট্রান্সফরমার
		প্রাইমারি মিটারিং	সিটি ও পিটি ট্রান্সফরমার
		সেকেন্ডারি মিটারিং	সিটি ট্রান্সফরমার
		নেট মিটারিং	-



মিটারের অবস্থা জানা

#	অবস্থা	মন্তব্য
১.	**পরীক্ষিত নয়**	○ মিটার টেস্টিং সুপারভাইজার কর্তৃক এন্ট্রিকৃত সকল **অপরীক্ষিত নতুন মিটার**।
২.	**প্রস্তুত**	○ মিটার টেস্টিং সুপারভাইজার কর্তৃক সকল অপরীক্ষিত মিটারের টেস্টের তথ্য সংরক্ষণ করার পর। ***সিএমও তে যুক্ত হবে**।
৩.	**ইস্যুকৃত**	○ মিটার টেস্টিং সুপারভাইজার কর্তৃক লাইনম্যানকে **মিটার ইস্যু** করার পর।
৪.	**নিযুক্ত**	○ বিলিং সহকারী/সুপারভাইজার কর্তৃক **সিএমও ইস্যু** করার পর।
৫.	**সংযুক্ত**	○ লাইনম্যান কর্তৃক **সিএমও (নতুন/পুনঃ সংযোগ) কার্য সম্পাদনের তথ্য** সংরক্ষণের পর।
৬.	**বিচ্ছিন্ন**	○ লাইনম্যান কর্তৃক **সিএমও (সংযোগ বিচ্ছিন্ন) কার্য সম্পাদনের তথ্য** সংরক্ষণের পর।
৭.	**অপসারিত**	○ লাইনম্যান কর্তৃক **সিএমও (অপসারণ) কার্য সম্পাদনের তথ্য** সংরক্ষণের পর।
৮.	**নষ্ট**	○ মিটার টেস্টিং সুপারভাইজার কর্তৃক **নষ্ট হিসাবে** মিটারের তথ্য সংরক্ষণের পর।

অনলাইন/অফ-লাইন হিসাবে মিটারের তথ্য এন্ট্রি

#	অনলাইন	অফ-লাইন
১.	আইসিবিএস পোর্টালের মাধ্যমে আবেদনকৃত **নতুন সংযোগ সিএমও'র** জন্য।	নতুন সংযোগ দেওয়া হয়েছে কিন্তু **গ্রাহক হিসাবে পুরাতন সফটওয়্যারে এন্ট্রি করা হয়নি**।
২.	আইসিবিএস সফটওয়্যারের মাধ্যমে **অন্যান্য সিএমও'র** জন্য (মিটার পরিবর্তন/পুনঃ সংযোগ - মিটার প্রয়োজনীয়তার ক্ষেত্রে)।	পুরাতন সফটওয়্যারের মাধ্যমে **মিটার পরিবর্তনের জন্য সিএমও** ইস্যু করে নতুন মিটারসহ কার্য সম্পাদন করা হয়েছে, কিন্তু আইসিবিএস সফটওয়্যারে গ্রাহকের তথ্য এখনও **পুরাতন মিটার প্রদর্শন করছে**।

মিটার সমস্যা রিপোর্ট



মিটার সমস্যা রিপোর্ট ও কার্য সম্পাদন



পিবিএস ইউজার (সকল)

সমস্যা রিপোর্ট দাখিল

- ❑ মিটারে লীড সীল
- ❑ মিটারে প্যাডলক সিল
- ❑ মিটার বোর্ড
- ❑ মিটার
- ❑ মিটারের অবস্থান

মিটার সমস্যা

সমস্যা পর্যালোচনা



বিলিং সুপারভাইজার

সমস্যার সমাধান

- ❑ নতুন সিএমও ইস্যু
- ❑ মীমাংসিত হিসাবে চিহ্নিত
- ❑ বাতিল
- ❑ মতামত নেয়া

সমস্যার সমাধান

আবেদন প্রেরণ (অটো) সিএমও ইস্যুর ক্ষেত্রে



এজিএম /জুনিয়র ইঞ্জি: (ওএন্ডএম)

সিএমও প্রিন্ট ও হস্তান্তর



লাইনম্যান

কার্য সম্পাদন



বিল ও কালেকশন ব্যবস্থাপনা সিস্টেম

বিলিং ব্যবস্থাপনা

বই নম্বর তৈরী

অভিযোগ কেন্দ্র

এলাকা নম্বর-১

এলাকা নম্বর-n

উপজেলা-১

উপজেলা-n

ইউনিয়ন-১

ইউনিয়ন-n

গ্রাম-১

গ্রাম-n



১. **গ্রাহকের বই নম্বর (৯ ডিজিট):** বিআরইবি কোড (১ ডিজিট) + পিবিএস কোড (৩ ডিজিট) + পিবিএস অফিস কোড (২ ডিজিট) + সিরিয়াল নম্বর (৩ ডিজিট)

২. **গ্রাহক ব্যতীত (পিবিএস অফিস অনুযায়ী) বই নম্বর:** তিন শূন্য (০০০)

বিলিং সহকারী বই নিযুক্তি ও বিলিং শিডিউল তৈরী করা

#	শুরু	শেষ	বাস্তবায়নকারী
১.	মিটার রিডিং শুরুর তারিখ **(রিডিং এন্ট্রি)**	মিটার রিডিং শেষের তারিখ **(রিডিং এন্ট্রি)**	**বিলিং সহকারী**
২.	বিল তৈরির শুরুর তারিখ **(বিল প্রসেস)**	বিল তৈরির শেষের তারিখ **(বিল প্রসেস)**	**বিলিং সহকারী**
৩.	বিল বিলির শুরুর তারিখ **(প্রিন্টেড বিল)**	বিল বিলির শেষের তারিখ **(প্রিন্টেড বিল)**	**মিটার রিডার কাম মেসেন্জার**



বিলিং সহকারী অনুযায়ী বই নিযুক্তি: ১ বছর অন্তর অন্তর



মিটার রিডিং সংগ্রহ

প্রকারভেদে এক পার্ট মিটার ও দুই পার্ট মিটারের নিম্নের রিডিংগুলো সংগ্রহ করা হয়:

১. এক পার্ট মিটার: কি.ও.ঘ. (বর্তমান)

২. দুই পার্ট মিটার: কি.ও.ঘ. (বর্তমান: অফ পিক ও পিক)

৩. ডিমান্ড রিডিং: কি.ও.ঘ. (ক্রমবর্ধমান)

৪. কি.ভার রিডিং: কি.ভার.ঘ. (বর্তমান)

- ল্যাগিং: অফ পিক ও পিক এবং
- লিডিং: অফ পিক ও পিক



মিটার রিডিং এন্ট্রি

এক পার্ট মিটার:

- কি.ও.ঘ. (বর্তমান)

দুই পার্ট মিটার:

- কি.ও.ঘ. (বর্তমান: অফ পিক ও পিক)
- ডিমান্ড রিডিং (যদি থাকে): কি.ও.ঘ. (ক্রমবর্ধমান)
- কি.ভার রিডিং (যদি থাকে): কি.ভার.ঘ. (বর্তমান)
  - ল্যাগিং: অফ পিক ও পিক এবং
  - লিডিং: অফ পিক ও পিক





- ডিমান্ড (কি.ও.) = ডিমান্ড রিডিং (কি.ও.ঘ.) X মাল্টিপ্লায়িং ফ্যাক্টর
- ক্ষতিগ্রস্ত, পার্শ্বসংযোগ ও মিটার টেম্পারিং এর ক্ষেত্রে জরিমানার টাকা যুক্ত করা যাবে।

মিটার রিডিং এন্ট্রি - এক পার্ট মিটার

ধাপ ১: বিল মাস ফিল্ডে ক্যালেন্ডার থেকে **বিল মাস** নির্বাচন করুন।

ধাপ ২: বর্তমান রিডিং তারিখ ফিল্ডে ক্যালেন্ডার থেকে **রিডিং তারিখটি** নির্বাচন করুন।

ধাপ ৩: বই ড্রপডাউন ফিল্ডে **বই নম্বরটি** টাইপ করুন।

ধাপ ৪: হিসাব নম্বর ফিল্ডে **হিসাব নম্বরের শেষের ৪ ডিজিট** টাইপ করে এন্টার বাটন চাপুন। সিস্টেম স্বয়ংক্রিয়ভাবে গ্রাহক হিসাব নম্বর সহ নাম, মিটার নম্বর, মাল্টিপ্লায়িং ফ্যাক্টর, পূর্ববর্তী রিডিং তারিখ ও পূর্ববর্তী রিডিং প্রদর্শন করবে এবং **কারসরটি বর্তমান রিডিংয়ের ঘরে দেখাবে**।

ধাপ ৫: বর্তমান রিডিংয়ের ঘরে **বর্তমান রিডিংয়ের মান এন্ট্রি** করুন এবং **পর পর দুই বার এন্টার বাটন চাপুন**।

ধাপ ৬: পরবর্তী মিটারের রিডিং এন্ট্রি করতে চাইলে ধাপ:৪ ও ধাপ:৫ অনুসরণ করুন।

এন্ট্রি করা মিটার রিডিং সংশোধন ও বিল পুনঃ প্রক্রিয়া

সংশোধনকারী (বিলিং সহকারী):

- মিটার রিডিং এন্ট্রি'র পর "মিটার রিডিং চেকিং" মেন্যুর মাধ্যমে নিজ নিজ বইয়ের **রিডিং সংশোধন করে সংরক্ষণ করতে হবে।**
- বিল প্রসেস হওয়ার পর "মিটার রিডিং এন্ট্রি" অথবা "মিটার রিডিং চেকিং" মেন্যুর মাধ্যমে নিজ নিজ বইয়ের **রিডিং সংশোধন করে** "বিদ্যুৎ বিল মেন্যুর" মাধ্যমে **পুনঃ প্রক্রিয়া করে সংরক্ষণ** করতে হবে।

সংশোধনকারী (বিলিং সুপারভাইজার):

- বিল প্রিন্ট হওয়ার পর ও এজিং এর পূর্বে "মিটার রিডিং এন্ট্রি" মেন্যুর মাধ্যমে রিডিং সংশোধন করে "বিদ্যুৎ বিল মেন্যুর" মাধ্যমে **পুনঃ প্রক্রিয়া করে সংরক্ষণ** করতে হবে।



১. এজিং এর পর বিল পুন:প্রক্রিয়া করা যাবে না।

২. উপরোক্ত প্রক্রিয়ার মাধ্যমে সম্ভব না হলে ডিএম/সিএম করে সমাধান করতে হবে।



পাওয়ার ফ্যাক্টরের মান নির্ণয়

১. ল্যাগিং ও লিডিং রিডিং অনুযায়ী স্বয়ংক্রিয় মান নির্ণয় (মাসিক)।

২. প্রতি ৬ মাস অন্তর অথবা যখন দরকার ম্যানুয়ালি পরিমাপ করা ও সিস্টেমে এন্ট্রি করা।

− +

PF



মিটার রিডিং এন্ট্রি পেইজে **তিন ফেইজ ও ২০ কি.ও.** এর অধিক সংযোগের ক্ষেত্রে **পাওয়ার ফ্যাক্টর এর মান দেখা যাবে** (যদি পাওয়ার ফ্যাক্টর এর মান এন্ট্রি করা থাকে)।

ট্যারিফ সাব-ক্যাটাগরি

#	ক্যাটাগরি	সাব-ক্যাটাগরি	রেয়াত	ভর্তুকি
১.	আবাসিক	○ মুক্তিযোদ্ধা (ভর্তুকি প্রাপ্ত)		২০০ কি.ও.ঘ.
		○ দাপ্তরিক ব্যবহার (আনসার)		২০০ কি.ও.ঘ.
২.	বাণিজ্যিক ও অফিস	○ দাপ্তরিক ব্যবহার (এরিয়া অফিস)		২০০ কি.ও.ঘ.
		○ দাপ্তরিক ব্যবহার (অভিযোগকেন্দ্র)		১০০ কি.ও.ঘ.
		○ অফিস ব্যবহার		সম্পূর্ণ ব্যবহার
৩.	সেচ/কৃষি কাজে ব্যবহৃত পাম্প	○ কৃষি (ব্যক্তিমালিকানা ও অন্যান্য)	২০%	
		○ বিএডিসি	২০%	
		○ বিএমডিএ	২০%	
		○ বিআরডিবি	২০%	
৪.	শিক্ষা, ধর্মীয় ও দাতব্য প্রতিষ্ঠান এবং হাসপাতাল	○ মসজিদ/মন্দির/গির্জা/প্যাগোডা (ভর্তুকি প্রাপ্ত)		১০০ কি.ও.ঘ.

ট্যারিফ সাব-ক্যাটাগরি

#	ক্যাটাগরি	সাব-ক্যাটাগরি	রেয়াত	ভর্তুকি
৫.	শিল্প	○ ফলজাত/টিনজাত ফল প্রক্রিয়াকরণ/মাশরুম ও শ্রিম্প প্রক্রিয়াকরণ/দুগ্ধ প্রক্রিয়াজাতকরণ/ প্রক্রিয়াজাত করণ উৎপাদনকারী শিল্প /সুগন্ধি চাল, গুঁড়া মসলা উৎপাদনকারী শিল্প /লবন প্রক্রিয়াজাতকরণ/ডাল প্রক্রিয়াজাতকরণ/নারিকেল তেল প্রস্তুতকারী শিল্প/হাঁস-মুরগী ও পশুর সুষম খাদ্য প্রস্তুতকারী শিল্প/ফিস ফিড তৈরী/বীজ প্রক্রিয়াঃ ও সংরক্ষণ/রেশম বস্ত্র উৎপাদনকারী শিল্প/পোল্ট্রি/শাক-সবজি প্রক্রিয়াকরণ	২০%	
		○ শতভাগ রপ্তানীমুখী শিল্প (২০% রেয়াত প্রাপ্ত)	২০% (কৃষিজাত শিল্প)	
৬.	সাধারণ শিল্প	○ মসজিদ/মন্দির/গির্জা/প্যাগোডা (ভর্তুকী প্রাপ্ত)		১০০ কি.ও.ঘ.
৭.	রাস্তার বাতি ও পানির পাম্প	○ অফিস ব্যবহার		সম্পূর্ণ ব্যবহার
৮.	সাধারণ	○ মসজিদ/মন্দির/গির্জা/প্যাগোডা (ভর্তুকী প্রাপ্ত)		১০০ কি.ও.ঘ.

বিদ্যুৎ বিলের ধরণ সমূহ

#	বিদ্যুৎ বিল	মন্তব্য	বিল প্রস্তুতকারী
১.	সাধারণ বিল	**মিটার রিডিং নিয়ে যে সকল বিল হয়।**	**বিলিং সহকারী**
২.	গড় বিল	**গ্রাহকের মিটারের রিডিং নেয়া সম্ভব হয়নি** (মিটার সমস্যা/মিটার তালা বন্ধ), সে কারণে পূর্ববর্তী ৩/৬/১২ মাসের রিডিং গড় করে যে বিল হয়।	**বিলিং সহকারী**
৩.	প্রাক্কলিত বিল	**গ্রাহকের এক বা একাধিক মাসের মিটারের রিডিং নেয়া সম্ভব হয়নি** (যেকোনো কারণে), সে কারণে গ্রাহকের 'পূর্ববর্তী ব্যবহৃত লোড (কি.ও.ঘ.)', 'ঘন্টা/দিন' ও 'ব্যবহৃত দিন' বিবেচনায় নিয়ে যে বিল হয়।	**বিলিং সহকারী**
৪.	রাস্তার বাতির বিল (মিটার বিহীন)	যেসকল গ্রাহকের সংযোগে **মিটার নেই/লাগানো হয়না**, সেসকল গ্রাহকের 'বাতির সংখ্যা' ও 'প্রতি বাতি (কি.ও.ঘ.)' কে বিবেচনায় নিয়ে যে বিল হয়।	**বিলিং সহকারী**

বিদ্যুৎ বিলের ধরণ সমূহ

#	বিদ্যুৎ বিল	মন্তব্য	বিল প্রস্তুতকারী
৫.	ডিশ এম্প্লিফায়ার বিল (মিটার বিহীন)	যেসকল গ্রাহকের সংযোগে **মিটার নেই/লাগানো হয়না**, সেসকল গ্রাহকের 'এম্প্লিফায়ারের সংখ্যা' ও 'কি.ও.ঘ./এম্প্লিফায়ার' কে বিবেচনায় নিয়ে যে বিল হয়।	বিলিং সহকারী
৬.	ক্ষতিগ্রস্থ/জরিমানা বিল	যেসকল গ্রাহক **অন্যায়ভাবে নিজ সংযোগ থেকে অন্য জনকে বিদ্যুৎ সংযোগ দেয় বা অপব্যবহার করে**, সেসকল গ্রাহকের 'ব্যবহৃত লোড (কি.ও.)', 'ঘন্টা/দিন' ও 'ব্যবহৃত দিন' কে বিবেচনায় নিয়ে যে বিল হয়।	বিলিং সহকারী
৭.	ক্ষতিগ্রস্থ/জরিমানা বিল গ্রাহক ব্যতীত	**যেসকল ব্যক্তি (গ্রাহক নয়) অন্যায়ভাবে হুকিংয়ের মাধ্যমে বিদ্যুৎ ব্যবহার করে**, সেসকল ব্যক্তির 'ব্যবহৃত লোড (কি.ও.)', 'ঘন্টা/দিন' ও 'ব্যবহৃত দিন' কে বিবেচনায় নিয়ে যে বিল হয়।	বিলিং সুপারভাইজার

ডিমান্ড চার্জ হিসাব পদ্ধতি

#	ট্যারিফ	হিসাব পদ্ধতি
১.	এলটি-এ,	চুক্তিবদ্ধ এবং ব্যবহৃত লোডের মধ্যে **যেটি সর্বোচ্চ**।
২.	এমটি-১, এলটি-ই, এমটি-২, এলটি-বি, এমটি-৮, এলটি-ডি১, এলটি-সি১, এমটি-৫, এমটি-৩, এলটি-ডি২, এলটি-ডি৩, এমটি-৭, এলটি-টি, এমটি-৬, এলটি-সি২, এমটি-৪,	চুক্তিবদ্ধ লোডের উপর **সাধারণ হারে** এবং **অতিরিক্ত ব্যবহৃত লোডের উপর দ্বিগুন হারে** চার্জ প্রযোজ্য হবে।
৩.	এইচটি-২, এইচটি-১, ইএইচটি-১, ইএইচটি-২, এইচটি-৩, এইচটি-৪	চুক্তিবদ্ধ লোডের উপর **সাধারণ হারে** এবং **অতিরিক্ত ব্যবহৃত লোডের উপর দ্বিগুন হারে** চার্জ প্রযোজ্য হবে। তবে যদি ডিমান্ড (কি.ও.) চুক্তিবদ্ধ লোডের চেয়ে কম হয় তবে ডিমান্ড (কি.ও.) এবং চুক্তিবদ্ধ লোডের **৮০% এর মধ্যে যেটি বড়**।



১. ভূর্তকি প্রাপ্তরা (মুক্তিযোদ্ধা ও দাতব্য প্রতিষ্ঠান) চুক্তিবদ্ধ লোডের উপর **পুরো ডিমান্ড চার্জ অব্যাহতি** পাবেন। যদি তারা চুক্তিবদ্ধ লোডের অধিক বিদ্যুৎ ব্যবহার করেন, সেক্ষেত্রে **অতিরিক্ত বিদ্যুৎ ব্যবহারের উপর ডিমান্ড চার্জ আরোপ** হবে।

২. ডিমান্ড রিডিং নেয়া না হলে **চুক্তিবদ্ধ লোডের মানকেই ডিমান্ড রিডিং** হিসাবে বিবেচনা করতে হবে।

পাওয়ার ফ্যাক্টর চার্জ

পাওয়ার ফ্যাক্টর হিসাব = ((মোট এনার্জি চার্জ (অফ-পিক + পিক)) X (৯৫- পাওয়ার ফ্যাক্টর রিডিং)) X .০০৭৫

#	ট্যারিফ	পাওয়ার ফ্যাক্টর গণনা হবে
১.	এলটি-এ, এমটি-১, এলটি-ই, এমটি-২, এইচটি-২, এলটি-বি, এমটি-৮, এলটি-ডি১, এলটি-সি১, এমটি-৫, এইচটি-১, ইএইচটি-১, ইএইচটি-২, এমটি-৩, এইচটি-৩, এলটি-ডি৩, এমটি-৭, এলটি-টি, এমটি-৬, এমটি-৪, এইচটি-৪	○ চুক্তিবদ্ধ লোড **২০ কি.ও. এর অধিক ও তিন ফেইজ সংযোগ** হলে।
২.	এলটি-ডি২	○ **তিন ফেইজ সংযোগ** হলে (পানির পাম্প) ○ **প্রযোজ্য নহে** (রাস্তার বাতি ও ব্যাটারী চার্জিং স্টেশন)
৩.	এলটি-সি২	○ **তিন ফেইজ সংযোগ** হলে



১. বিলে প্রকৃত পাওয়ার ফ্যাক্টর রিডিং প্রদর্শন করতে হবে। যদি পাওয়ার ফ্যাক্টর রিডিং **০.৭৫ এর নিচে** হয়, সেক্ষেত্রে পাওয়ার ফ্যাক্টর চার্জ ক্যালকুলেশনের জন্য **০.৭৫ এর মানকে বিবেচনা** করতে হবে।

২. পাওয়ার ফ্যাক্টর **০.৯৫ এর নিচে** আসলেই **পাওয়ার ফ্যাক্টর চার্জ** প্রযোজ্য হবে।

বিদ্যুৎ বিল তৈরী ও বিতরণ ব্যবস্থা

ধাপ ১: বিলিং সহকারী কর্তৃক **মিটার রিডিং এন্ট্রি** করা।

ধাপ ২: বিলিং সহকারী কর্তৃক **মিটার রিডিং চেকিং করা** (বই অনুযায়ী)।

ধাপ ৩: বিলিং সহকারী কর্তৃক **বিদ্যুৎ বিল প্রসেস/তৈরী** করা।



ধাপ ৪: বিলিং সহকারী কর্তৃক **বিদ্যুৎ বিল প্রিন্ট** করা।

ধাপ ৫: মিটার রিডার কাম মেসেঞ্জার কর্তৃক গ্রাহক প্রান্তে **বিল বিলি** করা।

মেমোরেন্ডাম

- ডেবিট মেমোরেন্ডাম (বিল বৃদ্ধি)
- ক্রডিট মেমোরেন্ডাম (বিল হ্রাস)
- জার্নাল মেমেমোরান্ডাম (গ্রাহক জামানত সমন্বয়)
- জার্নাল মেমেমোরান্ডাম (অগ্রিম বিদ্যুৎ বিল সমন্বয়)
- জার্নাল মেমেমোরান্ডাম (অগ্রিম বিদ্যুৎ বিল সমন্বয় - গ্রাহক গ্রুপ)
- জার্নাল মেমেমোরান্ডাম (ভর্তুকি সমন্বয় - পিবিএস)
- জার্নাল মেমেমোরান্ডাম (ভর্তুকি সমন্বয় - সরকার)
- জার্নাল মেমেমোরান্ডাম (রেয়াত সমন্বয় - সরকার)
- জার্নাল মেমেমোরান্ডাম (লেজার সমন্বয়)
- জার্নাল মেমেমোরান্ডাম (কর্মকর্তা/কর্মচারী বিল সমন্বয়)
- জার্নাল (ট্রান্সফরমার ক্রয় সমন্বয়)
- জার্নাল (অন্যান্য সমন্বয়)



ডেবিট ও ক্রেডিট মেমোরেন্ডাম

ডেবিট মেমোরেন্ডাম:

- **সর্বশেষ অপরিশোধিত মাসিক বিদ্যুৎ বিলের** বিপরীতে মিটার **রিডিং (কি.ও.ঘ.) বাড়িয়ে** মেমোরেন্ডামটি তৈরী করা যাবে।
- ডেবিট মেমোরেন্ডাম করার পরে সেই মাসের বিদ্যুৎ বিল **স্বয়ংক্রিয়ভাবে সমন্বয়** হয়ে যাবে। পরবর্তীতে "বিলিং সহকারী" সমন্বয়কৃত **বিদ্যুৎ বিল কপিটি প্রিন্ট করে গ্রাহককে হস্তান্তর** করবেন।



ক্রেডিট মেমোরেন্ডাম:

- **সর্বশেষ অপরিশোধিত মাসিক বিদ্যুৎ বিলের** বিপরীতে মিটার **রিডিং (কি.ও.ঘ.) কমিয়ে** মেমোরেন্ডামটি তৈরী করা যাবে।
- ক্রেডিট মেমোরেন্ডাম করার পরে সেই মাসের বিদ্যুৎ বিল **স্বয়ংক্রিয়ভাবে সমন্বয়** হয়ে যাবে। পরবর্তীতে "বিলিং সহকারী" সমন্বয়কৃত **বিদ্যুৎ বিল কপিটি প্রিন্ট করে গ্রাহককে হস্তান্তর** করবেন।

জার্নাল মেমোরেন্ডাম (গ্রাহক জামানত সমন্বয়)

- অবমোচনকৃত গ্রাহকের **সকল অপরিশোধিত মাসিক বিদ্যুৎ বিলের** বিপরীতে **গ্রাহক জামানত** সমন্বয় করা যাবে।
- জামানতের পরিমাণ অনুসারে, এক বা একাধিক মাসের সম্পূর্ণ বা আংশিক বিদ্যুৎ বিল সমন্বয় করা যেতে পারে।
- **যদি একাধিক মাসের অপরিশোধিত বিদ্যুৎ বিল থাকে, তবে সর্বপ্রথম প্রথম বকেয়া মাসের বিদ্যুৎ বিল সমন্বয় করতে হবে।** মেমোরেন্ডাম অনুমোদিত হলে, সেই মাসের বিদ্যুৎ বিল **স্বয়ংক্রিয়ভাবে সমন্বয়** হয়ে যাবে। তারপর, সর্বশেষ মাসের প্রস্তুতকৃত বিদ্যুৎ বিলটি পুনরায় প্রক্রিয়াকরণ করতে হবে, যাতে বকেয়ার সমন্বিত পরিমাণ বাদ দেওয়া হয়।



- একই প্রক্রিয়া অনুসরণ করে পরবর্তী সকল মাসের বিদ্যুৎ বিল সমন্বয় করা যাবে।



জার্নাল মেমোরেন্ডাম (অগ্রিম জমার বিপরীতে বিদ্যুৎ বিল সমন্বয়)

- **সকল অপরিশোধিত মাসিক বিদ্যুৎ বিল** অগ্রিম জমার বিপরীতে সমন্বয় করা যাবে।
- অগ্রিম জমার বিপরীতে একটি মাসের **সম্পূর্ণ বিদ্যুৎ বিল অথবা অংশ বিশেষ** সমন্বয় করা যাবে।
- জার্নাল মেমোরেন্ডাম করার পরে সেই মাসের বিদ্যুৎ বিল **স্বয়ংক্রিয়ভাবে সমন্বয়** হয়ে যাবে।



জার্নাল মেমোরেন্ডাম (অগ্রিম জমার বিপরীতে বিদ্যুৎ বিল সমন্বয় - গ্রাহক গ্রুপ)

- **'জার্নাল (অগ্রীম বিদ্যুৎ বিল সমন্বয় - গ্রাহক গ্রুপ)'** এর মাধ্যমে **শুধুমাত্র আংশিক বিদ্যুৎ বিল সমন্বয় করা যেতে পারে।** সেক্ষেত্রে আংশিক সমন্বয়কৃত বিলটি পরবর্তীতে গ্রাহক গ্রুপের **অগ্রীম জমার বিপরীতে 'ম্যানুয়াল মেমোরেন্ডামের'** মাধ্যমে সম্পূর্ণ সমন্বয় করতে হবে।
- **সকল অপরিশোধিত মাসিক বিদ্যুৎ বিলের** বিপরীতে মেমোরেন্ডামটি তৈরী করা যাবে।

- সাধারণত গ্রাহক গ্রুপের বিদ্যুৎ বিল **'বিল প্রসেস' এর সময় স্বয়ংক্রিয়ভাবে সমন্বয়** হবে (অগ্রীম জমা সাপেক্ষে)।

অথবা

- **বকেয়া থাকলে 'গ্রাহক গ্রুপের অগ্রীম বিদ্যুৎ বিল কালেকশন' এর মাধ্যমে স্বয়ংক্রিয়ভাবে সমন্বয়** হবে।



জার্নাল (ভর্তুকি সমন্বয় - সরকার)

- **সকল অপরিশোধিত মাসিক বিদ্যুৎ বিলের** বিপরীতে জার্নাল মেমোরেন্ডামটি তৈরী করা যাবে।
- **'জার্নাল (ভর্তুকি সমন্বয় - সরকার)'** এর মাধ্যমে **শুধুমাত্র আংশিক বিদ্যুৎ বিল সমন্বয়** করা যেতে পারে।
- **সরকারি লেজারে জমাকৃত টাকার পরিমান সাপেক্ষে** আংশিক বিদ্যুৎ বিল সমন্বয় করা যাবে।



সাধারণত **ভর্তুকি সমন্বয়, কালেকশন এর মাধ্যমে স্বয়ংক্রিয়ভাবে সম্পন্ন** হবে।



জার্নাল (রেয়াত সমন্বয় - সরকার)

- **সকল অপরিশোধিত মাসিক বিদ্যুৎ বিলের** (সরকার কর্তৃক) বিপরীতে 'জার্নাল (রেয়াত সমন্বয় - সরকার)' মেমোরেন্ডামটি তৈরী করা যাবে।
- 'জার্নাল (রেয়াত সমন্বয় - সরকার)' এর মাধ্যমে **শুধুমাত্র স্বয়ংক্রিয় সমন্বয়** না হওয়া বিদ্যুৎ বিলগুলো সমন্বয় করা যেতে পারে।
- সরকারি লেজারে জমাকৃত টাকার পরিমান সাপেক্ষে **আংশিক বিদ্যুৎ বিল সমন্বয়** করা যাবে।



সাধারণত **রেয়াত সমন্বয়, কালেকশন এর মাধ্যমে স্বয়ংক্রিয়ভাবে সম্পন্ন** হবে।



জরিমানা - ট্যারিফ ক্যাটাগরি অনুযায়ী

- পার্শ্ব সংযোগ।
- মিটার টেম্পারিং।
- ক্ষতিগ্রস্থ (সাধারণ জরিমানা)।





মিটার রিডিং এন্ট্রি করার সময় ক্ষতিগ্রস্ত, পার্শ্বসংযোগ ও মিটার টেম্পারিং এর ক্ষেত্রে জরিমানার টাকা যুক্ত করা যাবে।

আইসিবিএস এর পূর্বে পুরাতন মিটার রিডিং ও বর্তমান মিটার রিডিং এন্ট্রি ও বিল তৈরী

ধাপ ১: 'গ্রাহকের তথ্য' মেন্যুর মাধ্যমে গ্রাহক নির্বাচন করে **পুরাতন মিটার নম্বর নিশ্চিত** করা।

ধাপ ২: গ্রাহকের তথ্য পরিবর্তনের মাধ্যমে নতুন মিটারের তথ্য সংযুক্ত করা **'পরিবর্তনের বিষয়- নতুন মিটার'**।

ধাপ ৩: 'পুরাতন মিটার রিডিং' এন্ট্রি মেন্যুর মাধ্যমে **পুরাতন মিটারের রিডিং** এন্ট্রি করা।

ধাপ ৪: 'মিটার রিডিং' মেন্যুর মাধ্যমে **নতুন মিটারের রিডিং** এন্ট্রি করা।

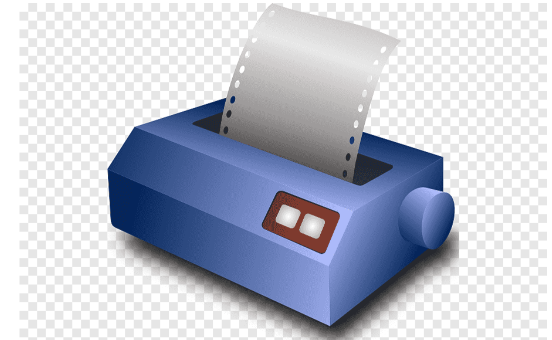
ধাপ ৬: 'সাধারণ বিল' মেন্যুর মাধ্যমে **'বিল তৈরী (একক)'** বাটন ক্লিক করে সাধারণ বিল তৈরী করা ও প্রিন্ট করা।

বিদ্যুৎ বিল প্রিন্ট

- **বই ও বিল মাস অনুযায়ী এক পার্ট ও দুই পার্ট মিটারের সকল ধরণের ট্যারিফের সকল বিল** (সাধারণ বিল, গড় বিল, প্রাক্কলিত বিল ও ক্ষতিগ্রস্থ বিল (গ্রাহক)) **প্রিন্ট করা যাবে।**

- **দ্রুত প্রিন্ট প্রিভিউ** পেতে ও বেশি গ্রাহক সম্বলিত বই প্রিন্ট করতে **ফায়ারফক্স ব্রাউজার (ভার্সন ৯৫ বা তদুর্ধ)** ব্যবহার করতে হবে।

- **প্রিন্টের ক্ষেত্রে নিম্নোক্ত সেটিংসগুলো সম্পাদন করতে হবে (১ম বার):**
  ১. প্রিন্ট অপশনের 'More settings' এ যান।
  ২. 'Paper size' অপশন থেকে 'Letter' সাইজ নির্বাচন করুন।
  ৩. 'Print headers and footers' অপশনটি থেকে টিক উঠিয়ে দিন।
  ৪. 'Print backgrounds' অপশনটিতে টিক দিন।



TECHNOVISTA
a Mohammadi Group company

বিদ্যুৎ বিল কিস্তি

- সকল অপরিশোধিত বিলের অনুকূলে **প্রারম্ভিক প্রদানের পরিমান ও কিস্তির সংখ্যা** এন্ট্রি করে অনুমোদনের মাধ্যমে গ্রাহককে **কিস্তির সুবিধা** দেয়া যাবে।
- আবেদনটি অনুমোদন হলে কিস্তির টাকা **পরবর্তী মাস গুলোর** (একাধিক কিস্তির জন্য) **বিলের সাথে বকেয়া হিসাবে যুক্ত হবে**।



বিল সংক্রান্ত কিছু গুরুত্বপূর্ণ তথ্য

১. **একই মাসে একজন হিসাবধারী গ্রাহকের অনুকূলে** সাধারণ বিল, গড় বিল, প্রাক্কলিত বিল এর মধ্যে **যেকোনো একটি + অতিরিক্তভাবে ক্ষতিগ্রস্থ/জরিমানা বিল** করা যাবে।

২. **বিল নম্বর (১৮ ডিজিটের ইউনিক নম্বর):** বিআরইবি কোড (১) + পিবিএস কোড (৩) + পিবিএস অফিস কোড (২) + বই নম্বর (৩) + গ্রাহক সিরিয়াল নম্বর (৪) + বিল বছর (২) + বিল মাস (২) + বিল সিরিয়াল নম্বর (১)

৩. **বিল পরিশোধের শেষ তারিখ (শিল্প গ্রাহক):** বিল তৈরীর তারিখ সহ **২৫ দিন**।

৪. **বিল পরিশোধের শেষ তারিখ (অন্যান্য সকল গ্রাহক):** বিল তৈরীর তারিখ সহ **২০ দিন**।

৫. **বিল পরিশোধের শেষ তারিখ (বিলম্ব মাসুল সহ):** বিল তৈরীর তারিখ সহ **৩০ দিন**।

৬. **ট্রান্সফরমার ক্ষতি: ৮০ কি.ও. অধিক সকল সেকেন্ডারি মিটারিংয়ের** উপর **২.৫% ট্রান্সফরমার ক্ষতি** (মেইন মিটারের মোট ব্যবহারের উপর) প্রযোজ্য হবে।

৭. **জমির মালিকানা সরকারি** হলে প্রতি কিলোওয়াটে অতিরিক্ত ৫০০.০০ টাকা **জামানত** হিসাবে দিতে হবে।

TECHNOVISTA
a Mohammadi Group company

বিল সংক্রান্ত কিছু গুরুত্বপূর্ণ তথ্য

৮. **জমি ব্যক্তিমালিকানা থেকে ভাড়া** নিলে প্রতি কিলোওয়াটে অতিরিক্ত ১,০০০.০০ টাকা জামানত হিসাবে দিতে হবে।

৯. মিটারের শুরুর রিডিং - **টেস্ট পরবর্তী রিডিং (কি.ও.ঘ.)**

১০. সাপ্তাহিক ছুটি বা অন্য যেকোন ছুটির দিন **মোবাইল ফাইনান্সিয়াল সিস্টেম এলপিসি মওকুফ পাবেনা**।

১১. **আবাসিক সংযোগ নিয়ে বাণিজ্যিক ব্যবহার** করলে নিম্নের পদ্ধতি অবলম্বন করে বিল করতে হবে:

- গ্রাহকের **একটি সাধারণ বিল এবং একটি ক্ষতিগ্রস্থ বিল করতে হবে**। ক্ষতিগ্রস্থ বিল যে কোন শ্রেণিতে করা যাবে এবং সাধারণ বিলের ব্যবহৃত ইউনিট বাদ দিয়ে বিল করা যাবে।
- সাধারণ বিল তৈরী করার পর বিলের ট্যারিফ উচ্চতর শ্রেণি নির্বাচণ করে পুন:প্রক্রিয়া করলে উচ্চতর শ্রেণিতে বিল তৈরি হবে। এক্ষেত্রে যে শ্রেণিতে বিল করা হলো এজিং রিপোর্টে সেই শ্রেণিতে বিলের টাকা দেখাবে (গ্রাহক যে শ্রেণিরই হোক না কেনো)।

বিল সংক্রান্ত কিছু গুরুত্বপূর্ণ তথ্য

১২. বর্তমান মাসের এন্ট্রিকৃত মিটার রিডিং **পূর্ববর্তী মাসের থেকে ২০০% এর অধিক হলে (ব্যবহৃত কি.ও.ঘ.) সফটওয়্যার মেসেজ দেবে**। মেসেজ অনুসরণ করে বিলিং সহকারীকে নির্ভুল মিটার রিডিং এন্ট্রি করতে হবে।

১৩. কিছু কিছু ক্ষেত্রে **বিচ্ছিন্ন গ্রাহকের মিটার রিডিং এন্ট্রি ও বিল করতে হয়**। সেক্ষেত্রে বিচ্ছিন্ন গ্রাহকের মিটার রিডিং এন্ট্রি ও বিল করার সময় সফটওয়্যার কর্তৃক মেসেজ ভালোভাবে খেয়াল করে মিটার রিডিং এন্ট্রি ও বিল প্রসেস করা উচিত।

১৪. কোনো **বইয়ের সবগুলো গ্রাহকের** যেকোনো ধরণের বিল তৈরী করার পরেই (**অন্ততপক্ষে সংযুক্ত গ্রাহক**) কেবলমাত্র **বই প্রিন্ট করা যাবে**।

১৫. **বকেয়ার বয়স বিল ইস্যুর তারিখ হতে গণনা করা হয়**। কোন গ্রাহকের বকেয়া, বিল ইস্যুর তারিখ হতে ৩০ দিনের বেশী হলে ৩০ দিনের উর্ধ্বে তালিকায় যাবে। একইভাবে ৬০ দিনের বেশি হলে ৬০ দিনের উর্ধ্বে তালিকায় এবং ৯০ দিনের বেশি হলে ৯০ দিনের উর্ধ্বে তালিকায় যাবে।

বিল সংক্রান্ত কিছু গুরুত্বপূর্ণ তথ্য

১৬. **জিরো (০) রিডিংয়েরও** মাসিক বিল হতে পারে।

১৭. **রিডিং তারিখ এন্ট্রি সংক্রান্ত ভুল** এড়াতে চাইলে মিটার রিডিং এন্ট্রি'র পূর্বেই বিলিং সুপারভাইজার কর্তৃক অবশ্যই **বিলিং সিডিউল আপডেট করতে হবে**।

১৮. **গ্রাহকের ক্রয়কৃত ট্রান্সফরমারের মূল্য** থেকে জার্নাল মেমোরেন্ডাম করে মাসিক বিদ্যুৎ বিল সমন্বয় করা যাবে।

১৯. কর্মকর্তা/কর্মচারীর বেতন থেকে মাসিক বিদ্যুৎ বিল সমন্বয় (**পে-রোল সমন্বয়**) করা যাবে।

২০. বিচ্ছিন্ন গ্রাহকের ক্ষেত্রে **একাধিক মাসের বিল** করা যাবে না।

TECHNOVISTA
a Mohammadi Group company

গ্রাহক চিঠি/সনদ তৈরী ও বিতরণ

#	চিঠি/নোটিশ/সনদ	প্রক্রিয়ার ধরণ	প্রক্রিয়া/কারণ
১.	লাল চিঠি	স্বয়ংক্রিয়	**বকেয়া জনিত কারনে কোন গ্রাহকের সংযোগ বিচ্ছিন্ন করা হলে,** পরবর্তী মাসের বিদ্যুৎ বিল প্রসেস করার সময় তৈরী হবে।
২.	লিগ্যাল নোটিশ	ম্যানুয়াল	**কোন গ্রাহককে আইনগত কোন নোটিশ দেওয়ার জন্য** ম্যানুয়ালি লিগ্যাল নোটিশ তৈরী করা হয়।
৩.	পাওয়ার ফ্যাক্টর এর মান উন্নীত করণ	স্বয়ংক্রিয়	**কোন গ্রাহকের পাওয়ার ফ্যাক্টর এর মান পর পর তিন মাস ০.৯৫ এর নিচে থাকলে,** বিদ্যুৎ বিল প্রসেস করার সময় চিঠি তৈরী হবে।
৪.	অননুমোদিত ভাবে অতিরিক্ত লোড ব্যবহার না করা	স্বয়ংক্রিয়	**পর পর তিন মাস কোন গ্রাহক চুক্তিবদ্ধ লোডের অতিরিক্ত লোড ব্যবহার করলে,** বিদ্যুৎ বিল প্রসেস করার সময় চিঠি তৈরী হবে।
৫.	মিটারে রিডিং গ্রহণে জটিলতা	ম্যানুয়াল	**যৌক্তিক কোন জটিলতার কারনে মিটার রিডিং গ্রহণে সমস্যা হলে** অথবা রিডিং না নেওয়া গেলে চিঠি তৈরী করা হয়।
৬.	বকেয়া বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ করণ	ম্যানুয়াল	**কোন গ্রাহকের বিল বকেয়া থাকলে** চিঠি তৈরী করা হয়।
৭.	সদস্য সনদ	স্বয়ংক্রিয়	**নতুন গ্রাহকের প্রথম মাসের বিদ্যুৎ বিল প্রসেস করার সময়** সদস্য সনদ তৈরী হবে।



গ্রাহক চিঠি/সনদ তৈরী ও বিতরণ

#	চিঠি/নোটিশ/সনদ	প্রক্রিয়ার ধরণ	প্রক্রিয়া/কারণ
৮.	বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ সংক্রান্ত প্রত্যয়ন পত্র	ম্যানুয়াল	**কোন গ্রাহকের বিদ্যুৎ বিল বাবদ বকেয়া না থাকলে** সনদ প্রদান করা হয়। এটি একক/বই ভিত্তিক প্রসেস করা যায়।
৯.	বিদ্যুৎ বিল বকেয়া সংক্রান্ত প্রত্যয়ন পত্র	ম্যানুয়াল	**কোনা গ্রাহকের বিদ্যুৎ বিল বাবদ বকেয়া থাকলে** সনদ প্রদান করা হয়। এটি একক/বই ভিত্তিক প্রসেস করা যায়।
১০.	অননুমোদিত ভাবে অতিরিক্ত লোড ব্যবহার না করা	ম্যানুয়াল	**কাস্টমাইজড কোন চিঠি/নোটিশ প্রদানের জন্য** "অন্যান্য" অপশন ব্যবহার করা যাবে।



১. কিছু চিঠি স্বয়ংক্রিয়ভাবে তৈরী হবে ও কিছু চিঠি প্রয়োজন অনুযায়ী **একক/বই ভিত্তিক তৈরী** করা যাবে।

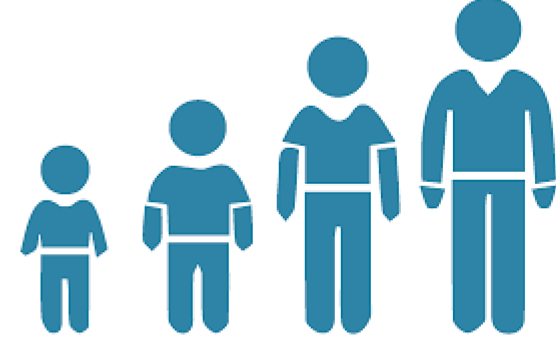
২. বই ভিত্তিক চিঠি/সনদ **বাল্ক প্রিন্ট করা যাবে** ও বিতরণের তথ্য সংরক্ষণ করা যাবে।

৩. প্রয়োজন অনুযায়ী **চিঠির বিষয়বস্তু পরিবর্তন** (গ্রাহক অনুযায়ী) করে প্রিন্ট করা যাবে।



এজিং

- বই ও বিল মাস অনুযায়ী বিলিং সহকারী এজিং করবেন।
- এজিং করার সময় সিস্টেম স্বয়ংক্রিয়ভাবে যাচাই করবে:
  ১. সকল গ্রাহকের বিদ্যুৎ বিল তৈরী ও প্রিন্ট সম্পন্ন হয়েছে কি না।
  ২. গ্রাহক গ্রুপের বিল সমন্বয় হয়েছে কি না।



এজিং পূর্ববর্তী করণীয় সমূহ:

১. **মাস ভিত্তিক সেলস যাচাই** - বিলিং সুপারভাইজার

২. **মাস ভিত্তিক মেমোরেন্ডাম যাচাই** - বিলিং সুপারভাইজার

৩. **মাস ভিত্তিক আদায়ের তথ্য যাচাই** - ক্যাশিয়ার ও বিলিং সুপারভাইজার



- এজিং সম্পন্ন হলে মাসিক বিল সংশোধন করা যাবে না।
- সংশোধন করতে চাইলে সর্বশেষ বিল থেকে **ডিএম/সিএম** করতে হবে।

এজিং পরবর্তী করণীয় সমূহ:

১. **এজিং আর্কাইভ** - বিলিং সুপারভাইজার

২. **সেলস ও মেমোরেন্ডাম একাউন্টসে প্রেরণ** - বিলিং সুপারভাইজার

কালেকশন ব্যবস্থাপনা



বিবিধ চার্জ - কালেকশনের ধরণ

#	চার্জের ধরণ	চার্জের নাম	কালেকশনের ধরণ
১.	**আবেদন ফি (নতুন সংযোগ)**	○ আবেদন ফি (নতুন সংযোগ)	**আবেদন ফি**
২.	**আবেদন ফি (অস্থায়ী সংযোগ)**	○ আবেদন ফি (অস্থায়ী সংযোগ)	**আবেদন ফি**
৩.	**সংযোগ বিচ্ছিন্ন**	○ সংযোগ বিচ্ছিন্ন (বকেয়া বিলের জন্য)	**অফিস রশিদ**
৪.		○ সংযোগ বিচ্ছিন্ন (গ্রাহকের অনুরোধে)	**অফিস রশিদ**
৫.	**পুনঃ সংযোগ**	○ পুনঃ সংযোগ (বকেয়া বিলের জন্য)	**অফিস রশিদ**
		○ পুনঃ সংযোগ (গ্রাহকের অনুরোধে)	
৬.	**সংযোগ বিচ্ছিন্ন/পুনঃ সংযোগ**	○ সংযোগ বিচ্ছিন্ন ও পুনঃ সংযোগ (বকেয়া বিলের জন্য)	**অফিস রশিদ**
		○ সংযোগ বিচ্ছিন্ন ও পুনঃ সংযোগ (গ্রাহকের অনুরোধে)	
৭.	**মিটার পরিবর্তন**	○ গ্রাহকের অনুরোধে মিটার/মিটারিং ইউনিট স্থাপন/পরিবর্তন/স্থানান্তর	**অফিস রশিদ**
৮.	**মিটার পরীক্ষা (গ্রাহকের অনুরোধে)**	○ মিটার পরীক্ষা (গ্রাহকের অনুরোধে)	**অফিস রশিদ**
৯.	**মিটার পরিদর্শন (গ্রাহকের অনুরোধে)**	○ মিটার পরিদর্শন (গ্রাহকের অনুরোধে)	**অফিস রশিদ**

বিবিধ চার্জ - কালেকশনের ধরণ

#	চার্জের ধরণ	চার্জের নাম	কালেকশনের ধরণ
১০.	অন্যান্য	○ গ্রাহকের অনুরোধে সার্ভিস ড্রপ ক্যাবল মেরামত/পরিবর্তন/স্থানান্তর	**অফিস রশিদ**
		○ গ্রাহকের অনুরোধে সরবরাহ চুক্তি সংশোধন	
		○ গ্রাহকের অনুরোধে প্রি-পেইড মিটার কার্ড রি-ইস্যু	
		○ গ্রাহকের অনুরোধে সার্ভিস ড্রপ ক্যাবল মেরামত/পরিবর্তন/স্থানান্তর	
		○ গ্রাহকের অনুরোধে সরবরাহ চুক্তি সংশোধন	
		○ গ্রাহকের অনুরোধে সার্ভিস ড্রপ ক্যাবল মেরামত/পরিবর্তন/স্থানান্তর	
		○ গ্রাহকের অনুরোধে সরবরাহ চুক্তি সংশোধন	
		○ গ্রাহকের অনুরোধে সার্ভিস ড্রপ ক্যাবল মেরামত/পরিবর্তন/স্থানান্তর	
		○ গ্রাহকের অনুরোধে সরবরাহ চুক্তি সংশোধন	
		○ গ্রাহকের অনুরোধে সার্ভিস ড্রপ ক্যাবল মেরামত/পরিবর্তন/স্থানান্তর	

বিবিধ চার্জ - কালেকশনের ধরণ

#	চার্জের ধরণ	চার্জের নাম	কালেকশনের ধরণ
১০.	**অন্যান্য**	○ গ্রাহকের অনুরোধে সরবরাহ চুক্তি সংশোধন	**অফিস রশিদ**
		○ নাম পরিবর্তন	
		○ লোড পরিবর্তন	
		○ গ্রাহকের অনুরোধে প্রি-পেইড মিটার কার্ড রি-ইস্যু	
		○ গ্রাহকের অনুরোধে ট্রান্সফর্মারের তেল পরীক্ষা	
		○ গ্রাহকের ট্রান্সফরমার টেস্ট	
		○ গ্রাহক সদস্য ফি	

অন্যান্য কালেকশন রশিদ তৈরী ও আদায় (পিবিএস)

নিম্নোক্ত অন্যান্য কালেকশন রশিদ গুলো তৈরী করা যাবে:

১. অফিসিয়াল রশিদ (ওআর)।
২. আবেদন ফি।
৩. ডিমান্ড নোট/গ্রাহক জামানত।
৪. অগ্রিম বিদ্যুৎ বিল।



#	অন্যান্য কালেকশনের ধরণ	যাহার অনুকূলে
১.	অফিসিয়াল রশিদ (ওআর)	○ গ্রাহক ○ গ্রাহক ব্যতীত ○ কর্মকর্তা/কর্মচারী ○ সরকার
২.	আবেদন ফি	○ গ্রাহক ○ গ্রাহক ব্যতীত
৩.	ডিমান্ড নোট/গ্রাহক জামানত	○ গ্রাহক ○ গ্রাহক ব্যতীত
৪.	অগ্রিম বিদ্যুৎ বিল	○ গ্রাহক ○ গ্রাহক গ্রুপ

মাসিক বিদ্যুৎ বিল কালেকশন

কর্ম পদ্ধতি (পিবিএস ক্যাশ কাউন্টার):

ধাপ ১: বিল কপি দেখে **'বিল নম্বর' ফিল্ডে বিল নম্বরের শেষের ১২ ডিজিটের নম্বরটি** এন্ট্রি করে এন্টার বাটন চাপুন। সিস্টেম স্বয়ংক্রিয়ভাবে 'মোট বিল' ও 'গৃহীত টাকা'র পরিমান দেখাবে।

ধাপ ২: এবার পর পর **তিন বার এন্টার** বাটন চাপুন। বিলটি কালেকশন হয়ে যাবে।

ধাপ ৩: পরবর্তী বিল কালেকশন করতে চাইলে ধাপ ১ ও ধাপ ২ অনুসরণ করুন।

কর্ম পদ্ধতি (মোবাইল ফাইনান্সিয়াল সিস্টেম (বিকাশ/রকেট ইত্যাদি)):

ধাপ ১: পে-বিল অপশনে গিয়ে বিল কপি দেখে 'এসএমএস একাউন্ট নম্বর' ফিল্ডে **১৩ ডিজিটের গ্রাহক হিসাব নম্বরটি** এন্ট্রি করে এমএফএস নির্দেশিত পরবর্তী নির্দেশনা অনুসরণ করুন।

কর্ম পদ্ধতি (ব্যাংক - ভিপিএন সংযুক্ত):

ধাপ ১: আইসিবিএস এপিআই এর মাধ্যমে ব্যাংকের নিজস্ব সিস্টেম ব্যবহার করে।

কালেকশন সংক্রান্ত কিছু গুরুত্বপূর্ণ তথ্য

১. কোনো মাসের বিদ্যুৎ বিলের **আংশিক কালেকশনের কোনো ব্যবস্থা নেই**। গ্রাহককে **সর্বশেষ মাসের প্রদেয় বিল পরিশোধ করতে হবে**। কেবলমাত্র সরকারি অফিস পূর্ববর্তী বকেয়া মাস সমূহের যেকোনো মাসের বিল **(বিলের সম্পূর্ণ অর্থ)** পরিশোধ করতে পারবে।

২. কালেকশন ডে-ক্লোজিং: প্রতিদিন রাত ১১:৫৯ মিনিটে স্বয়ংক্রিয়ভাবে হবে। এর পরে আর ঐদিনের কালেকশন নেয়া যাবে না।

৩. **কালেকশন পয়েন্টের অন্তর্ভুক্ত** না হলে ক্যাশিয়ার/সহকারী ক্যাশিয়ার কালেকশন করতে পারবেন না।

৪. **একই চেকে একাধিক বিল কালেকশন** করা যাবে (পিবিএস এর আওতায় সকল পিবিএস অফিসের গ্রাহকের)



অন্যান্য

অনুমোদন প্রবাহ

#	কার্যকলাপ	#	কার্যকলাপ
১.	নতুন সংযোগের অনুমোদন।	১১.	গ্রাহক পাওয়ার ফ্যাক্টর অনুমোদন।
২.	অন্যান্য সিএমও অনুমোদন।	১২.	ইউজারের কর্মক্ষেত্র পরিবর্তন অনুমোদন।
৩.	গ্রাহকের তথ্য পরিবর্তন অনুমোদন।	১৩.	একাউন্টিং ভাউচার অনুমোদন।
৪.	মিটার সমস্যা রিপোর্ট অনুমোদন।		
৫.	গ্রাহক অভিযোগ অনুমোদন।		
৬.	মেমোরেন্ডাম অনুমোদন।		
৭.	বিদ্যুৎ বিল কিস্তি অনুমোদন।		
৮.	মিটার টেস্ট অনুমোদন।		
৯.	গ্রাহক সদস্যপদ বাতিল অনুমোদন।		
১০.	বিলিং শিডিউল পরিবর্তন অনুমোদন।		

সকল আবেদনের অবস্থা নির্ণয়

- নতুন সংযোগের আবেদন: অনুমোদনের ইতিহাস
- অন্যান্য সিএমও: কার্য প্রবাহ
- গ্রাহকের তথ্য পরিবর্তন: অনুমোদনের ইতিহাস
- গ্রাহক অভিযোগ: কার্য প্রবাহ
- বিলিং সিডিউল পরিবর্তন: অনুমোদনের ইতিহাস
- পাওয়ার ফ্যাক্টর এন্ট্রি: অনুমোদনের ইতিহাস
- ডিএম/সিএম/জেএম: অনুমোদনের ইতিহাস
- বিদ্যুৎ বিল কিস্তি: অনুমোদনের ইতিহাস
- মিটার সমস্যা রিপোর্ট: কার্য প্রবাহ
- মিটার টেস্ট: অনুমোদনের ইতিহাস



বিভিন্ন কোড সমাহার

- নতুন সংযোগের ট্র্যাকিং নম্বর (১২ ডিজিট):

  পিবিএস কোড (৩ ডিজিট) + পিবিএস অফিস কোড (২ ডিজিট) + সাল (২ ডিজিট) + সিরিয়াল নম্বর (৫ ডিজিট)

- গ্রাহকের বই নম্বর (৯ ডিজিট):

  বিআরইবি কোড (১ ডিজিট) + পিবিএস কোড (৩ ডিজিট) + পিবিএস অফিস কোড (২ ডিজিট) + সিরিয়াল নম্বর (৩ ডিজিট)

- গ্রাহকের হিসাব নম্বর (১৩ ডিজিট):

  বিআরইবি কোড (১ ডিজিট) + পিবিএস কোড (৩ ডিজিট) + পিবিএস অফিস কোড (২ ডিজিট) + বই নম্বর (৩ ডিজিট) + সিরিয়াল নম্বর (৪ ডিজিট)

- গ্রাহক সদস্য নম্বর (১৩ ডিজিট):

  পিবিএস কোড (৩ ডিজিট) + পিবিএস অফিস কোড (২ ডিজিট) + সাল (২ ডিজিট) + সিরিয়াল নম্বর (৬ ডিজিট)

- এন.আই.ডি. নম্বর:

  ১০/১৩/১৭ ডিজিট

আইসিবিএস বাটন (কমন) পরিচিতি

#	বাটন	কার্যকারিতা
১.	নতুন ..... NEW	নতুন তথ্য/ডাটা এন্ট্রি করার জন্য।
২.	সংরক্ষন করুন SAVE	ডাটা এন্ট্রি করার পর তথ্য সংরক্ষণ/সেভ করার জন্য।
৩.	EDIT	এন্ট্রিকৃত তথ্য/রেকর্ড, এডিট/ভিউ করার জন্য।
৪.	NOTIFICATION	নিজের পেন্ডিং কাজের তালিকা দেখতে।
৫.	CLOSE	ডাটা এন্ট্রি স্ক্রিন ক্লোজ করার জন্য।
৬.	CALENDAR	ক্যালেন্ডার থেকে বছর/তারিখ নির্বাচনের জন্য।
৭.	SEARCH	তথ্য অনুসন্ধানের জন্য।

আইসিবিএস বাটন (কমন) পরিচিতি

#	বাটন	কার্যকারিতা
৮.	পুনঃ প্রক্রিয়া	নির্ভরশীল তথ্য আপডেট করার পর মূল তথ্য পুনরায় প্রক্রিয়া করার জন্য।
৯.	VIEW	সংশ্লিষ্ট তথ্য বিস্তারিত দেখার জন্য।
১০.	PROCESS	মাসিক বিল প্রক্রিয়া করার জন্য।
১১.	ঠিক আছে YES	সবকিছু ঠিক আছে নিশ্চিত করে প্রক্রিয়াটিকে এগিয়ে নিয়ে যাওয়ার জন্য।
১২.	বাতিল NO	সমস্যা মনে করে প্রক্রিয়াটিকে বাতিল করা জন্য।
১৩.	REMOVE	রেকর্ডের তালিকা থেকে নির্দিষ্ট কোনো রেকর্ড বাদ দেয়ার জন্য।
১৪.	ভিউ VIEW	প্যারামিটার সেট করে রিপোর্ট দেখার জন্য।


অনুবাদ